



**Conférence Européenne
des Directeurs des Routes**

**Conference of European
Directors of Roads**

Gestion des incidents de la circulation



Mai 2009

Auteurs :

Ce rapport a été établi par le **Groupe de Travail O5** de la CEDR

Responsable du groupe : David Stones, directeur du Groupe de Travail O5

Préparé par :

Ce rapport a été établi par un groupe de travail expert dans le domaine thématique DT Opération de la CEDR.

Responsable du groupe : Mike Wilson, Royaume-Uni

Avec des contributions par les membres du groupe suivants :

Pays	Nom
Autriche	ASFINAG
Belgique (Flandres)	Patrick Deknudt
Danemark	Iben Louring Mortensen
Pays-Bas	Frans Op de Beek, Dr Willem Jan Knibbe
Norvège	Kjersti Leiren Boag
Suède	Alf Peterson
Royaume-Uni	Francis Carlyle, Liz Talbot

Approuvé et amendé par : Le CONSEIL EXÉCUTIF DE LA CEDR le 12 mars 2009

Adressé au : CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CEDR le 07 mai 2009

Edité et publié par : Le Secrétariat général de la CEDR

But du rapport :

POUR DÉCISION

1 Résumé général

Contexte

Bien gérer les incidents constitue un objectif important pour tous les responsables chargés de gérer et d'exploiter les réseaux routiers en toute sécurité. On estime que dans toute l'Europe, les incidents représentent entre 10 et 25 %¹ de tous les encombrements et constituent la plus importante source individuelle du manque de fiabilité d'un trajet². Une congestion du trafic liée à un incident affecte la sécurité publique par le truchement d'incidents secondaires, de l'économie et de l'environnement. Par le passé, la gestion des incidents n'a pas été considérée comme une attribution des administrations routières mais comme une tâche incombant à la police et à d'autres services de secours. Les programmes de sécurité routière se sont concentrés sur ceci : réduire le nombre et la gravité des incidents, mais sans beaucoup veiller à réduire l'impact des incidents une fois qu'ils se sont produits.

Avec le développement du rôle d'opérateur de réseau, les administrations routières nationales (ARN) détiennent l'attribution d'examiner d'autres moyens de remplir leurs objectifs et nombre d'entre elles cherchent à réduire l'impact des incidents en les gérant mieux.

Le présent document établit les domaines examinés par les ARN et identifie les opportunités de travaux conjoints et de coopération.

Mission

Le groupe de travail O5 a été chargé d'examiner le rôle, en cours de développement, des ARN dans la gestion des incidents et en liaison avec d'autres répondants, en particulier en ce qui concerne :

- Le rôle des ARN dans la gestion des incidents et comment elles sont organisées pour le remplir ;
- La façon dont les informations sur les déplacements/ le trafic liées à un incident sont gérées et les méthodes utilisées ;
- La façon dont on parvient à améliorer continuellement les pratiques gestionnaires des incidents dans le but de réduire l'impact des incidents sur la circulation ; et
- Les mesures en place pour identifier les tendances dans la causalité des incidents et les mesures résultantes prises pour prévenir les incidents.

Constats et recommandations

Le GT O5 note que le rôle des ARN dans la gestion des incidents évolue, en réponse aux exigences de mobilité exprimées par les clients et au désir croissant, manifesté par les répondants aux incidents, d'atteindre leurs objectifs d'activités clés. Cela signifie que de nombreuses ARN assument de nouveaux rôles afin de réduire la gravité et l'impact des incidents sur les usagers de la route. On s'est rendu compte, tandis que l'on développait ces rôles, que les démarches adoptées présentaient à la fois des similitudes et des différences. Il est recommandé d'examiner les différentes démarches adoptées par les ARN en se concentrant en particulier sur la façon dont les qualifications, processus et capacités nécessaires ont été développés. Dans toute l'Europe, les ARN ont des occasions de partager, par le biais de la CEDR, l'expérience qu'elles détiennent dans la fourniture de ces aptitudes.

¹ Entre 10 et 15% en Suède et Norvège, 20 % aux Pays-Bas et 25 % en Angleterre

² En Angleterre, 50 % des pires 10 pour cent des durées de trajet sont liés à des incidents

Les ARN ont trouvé que les changements de rôles et responsabilités ne sont réalisables qu'en partenariat avec la police et les services d'urgence, et que la gestion des risques au moment de transférer les rôles constitue un défi majeur. La CEDR devrait encourager les partenaires dans toute l'Europe à partager leur expérience en incluant dans un premier temps le réseau européen des polices routières (TISPOL) dans cet examen.

La communication entre les répondants est considérée comme médiocre, ce qui allonge les délais de réaction et de dégagement, gaspille des ressources et accroît les encombrements. Il est recommandé d'examiner le partage de l'information afin de surmonter les barrières institutionnelles et faire meilleur usage de la technologie.

L'outil le plus puissant pour réduire l'impact des incidents – et cet outil se trouve sous le contrôle direct des ARN – consiste à fournir une information rapide, directe et de haute qualité sous un format standard acceptable dans toute l'Europe. Ceci permet aux usagers de la route de prendre des décisions informées quant à leurs déplacements et de réduire l'ampleur de l'incident et des ressources mobilisées pour le gérer. Il est recommandé de développer un « format standard acceptable à l'échelle européenne » afin d'assurer que tous les usagers de la route puissent, relativement à leurs trajets, prendre des décisions en connaissance de cause.

Il n'existe pas de modèle accepté permettant d'évaluer le coût des incidents et de leur impact, ce qui explique pourquoi les ARN ont des difficultés à démontrer la valeur des perfectionnements apportés à la gestion pratique des incidents. Par conséquent, il est recommandé de déterminer une méthode conjointe permettant d'évaluer les incidents et leur impact à plus vaste échelle. Cela dépendra toutefois des résultats obtenus par le modèle d'activités du groupe de travail TG O1.

A titre de première contribution à ce qui précède, il est recommandé que les ARN s'entendent sur les étapes d'un « tableau chronologique » des incidents et recueillent des données standardisées sur ces derniers, données qui seraient également exploitables pour promouvoir des améliorations dans toute l'Europe.

La recherche indique que les incidents sans blessures contribuent substantiellement à la congestion entraînée par l'incident. Il est recommandé que les ARN examinent la prévention des incidents non seulement du point de vue de la sécurité mais aussi depuis la perspective de la congestion.

La gestion des urgences majeures n'a pas été spécifiquement incluse dans les attributions de ce groupe, mais des mesures visant à améliorer la gestion coopérative des incidents routiers sont susceptibles de contribuer positivement à l'élaboration de plans d'urgence et à l'exécution de cette activité

Actions

Les conclusions et observations antérieures conduisent à proposer l'action suivante :

Dans le cadre du plan stratégique de la CEDR pour la période 2009-2013, le Groupe de Travail 13 exécutera les recommandations.

2 Table des matières

1	Résumé général	3
2	Table des matières.....	5
3	Définition de la tâche.....	6
4	Méthodes permettant d'optimiser les réseaux routiers	7
5	Comparaison des rôles des ARN	9
6	Potentiel d'amélioration de l'efficacité	12
7	Conclusions	16
8	Recommandations.....	17
	Annexe A : cadre et questionnaire des études de cas.....	21
	Annexe B : Étude de cas - Autriche	23
	Annexe C : Étude de cas - Danemark	27
	Annexe D : Étude de cas - Angleterre.....	34
	Annexe E : Étude de cas – Belgique (Flandres)	82
	Annexe F : Étude de cas – Pays-Bas	85
	Annexe G: Étude de cas - Norvège	90
	Annexe H : Résumé tabellaire des réponses au questionnaire de la Tâche O5.....	94
	Annexe I : Résumé des manuels publiés aux Pays-Bas.....	96
	Annexe J : Article extrait du magazine ITS International.....	98

3 Définition de la tâche

But

L'exploitation optimisée de la capacité des réseaux routiers permet aux administrations routières nationales (National Road Administration - ARN) de développer des solutions optimales génératrices de mobilité, de sécurité, et des exigences environnementales dans le cadre de l'exploitation de leurs réseaux. Le groupe de travail GT O5 a pour tâche d'informer les ARN sur les occasions de réduire la congestion liée aux incidents et sur les changements infrastructurels qui amélioreraient la fiabilité du déplacement, et d'identifier les domaines où une action collective menée par la CEDR pourrait soutenir ces objectifs.

Portée

D'autres groupes de la CEDR et organisations travaillant sur des tâches liées à l'optimisation du réseau ont fourni des intrants considérables. Il a par conséquent été convenu que le groupe de travail O5 devrait se concentrer sur le rôle, en cours de développement, des ARN relativement à la gestion des incidents, notamment au vu de l'impact potentiel sur l'optimisation des capacités.

Bien gérer les incidents constitue un objectif important pour toutes les parties impliquées dans la gestion et l'exploitation sûre des réseaux routiers. Dans toute l'Europe, les accidents représentent entre 10 et 25 %³ (estimation) de toutes les congestions et constituent la plus importante source individuelle d'aléas d'un déplacement⁴. Une congestion du trafic liée à un incident affecte la sécurité publique par le truchement d'incidents secondaires, de l'économie et de l'environnement. Par le passé, la gestion des incidents n'a pas été considérée comme une attribution des administrations routières mais comme une tâche incombant à la police et à d'autres services de secours. Les programmes de sécurité routière se sont concentrés sur ceci : réduire le nombre et la gravité des incidents, mais sans beaucoup veiller à réduire l'impact des incidents une fois qu'ils se sont produits.

Objectifs

Le groupe de travail O5 a été chargé d'examiner le rôle, en cours de développement, des ARN dans la gestion des incidents et en liaison avec d'autres répondants, en particulier en ce qui concerne :

- Le rôle des ARN dans la gestion des incidents et comment elles sont organisées pour le remplir ;
- La façon dont les informations sur les déplacements/ le trafic liées à un incident sont gérées et les méthodes utilisées ;
- La façon dont on parvient à améliorer continuellement les pratiques gestionnaires des incidents dans le but de réduire l'impact des incidents sur la circulation ; et
- Les mesures en place pour identifier les tendances dans la causalité des incidents et les mesures résultantes prises pour prévenir les incidents.

³ Entre 10 et 15% en Suède et Norvège, 20 % aux Pays-Bas et 25 % en Angleterre

⁴ En Angleterre, 50 % des pires 10 pour cent des durées de trajet sont liés à des incidents

Méthodologie

Une série d'ateliers se sont réunis et un questionnaire sur des études de cas a été distribué aussi bien aux pays participant aux ateliers qu'à d'autres États membres de la CEDR qui avaient manifesté vouloir le remplir. Le questionnaire (cf. l'annexe A) développé par la Direction des routes anglaise (Highways Agency – HA) cherchait à tirer au clair comment la gestion des incidents se déroule dans chaque pays et quels changements chaque ARN aimerait que ses rôles connaissent dans le futur.

De l'information a également été recherchée dans des documents publiés, y compris dans le rapport intitulé « Traffic Incident Response Practices in Europe » publié en février 2006 par l'Administration fédérale des routes (Federal Highway Administration - FHWA).

Extrants attendus

- Le présent rapport final, approuvé par le conseil exécutif (CE) de la CEDR
- Une série de recommandations et d'actions à faire progresser

Statut

- Le présent rapport final pour Tâche O5, Plan stratégique 2005-2009, qui a été approuvé par le CE le 12 mars 2009.
- Le CE est convenu en juin 2008 que la Tâche O5 serait finalisée et que l'on porterait d'autres travaux à un stade plus avancé comme partie de la nouvelle Tâche 13 du nouveau Plan stratégique 2009-2013.
- Les recommandations et actions dans le rapport final de la Tâche O5 ont été incorporées dans la Tâche 13.
- Un plan de projet détaillé et un programme sur la façon dont les recommandations et actions de la Tâche O5 doivent avancer parallèlement à la Tâche 13 seront soumis au CE en mars 2009.

4 Méthodes permettant d'optimiser les réseaux routiers

4.1 Mesures de gestion générales

Un éventail de mesures générales permettra à une administration routière nationale de développer des solutions optimales génératrices de mobilité et de sécurité, ou des exigences environnementales dans le cadre de l'exploitation de son réseau. Les mesures disponibles incluent ceci :

Gérer la demande

- Fournir des informations cohérentes et de bonne qualité sur le trafic et les trajets, permettant aux conducteurs de faire des choix en connaissance de cause quant à leur déplacement, de mieux gérer les événements planifiés, le péage routier ou l'augmentation de la taxe sur les carburants.

Gérer l'infrastructure

- Gestion appropriée de la performance des intervenants sous contrat, optimisation de l'état du réseau pour remplir les exigences, gestion de l'espace routier traversant les chantiers routiers, ceci signifiant le nombre et l'agencement des voies ouvertes au trafic, l'accès aux zones réservées aux personnels de chantier et la protection de ces zones, le timing des changements de configuration pour absorber les pics de circulation et les écoulements alternés, plus la spécification des itinéraires de déviation si nécessaire.

Gérer le trafic (mesures physiques)

- Vitesse dynamique, contrôle du trafic, géométrie de la route, voies à sens réversible, comptage des accès, mise en application, voies spéciales, circulation sur les bandes d'arrêt d'urgence
- Protection des files d'attente
- Priorités pour véhicules spéciaux, véhicules à taux d'occupation élevé, véhicules transportant des marchandises et véhicules de service public
- Guidage routier
- Services de parcs relais
- Signalétique et information

Gérer les services sur route

- Améliorer la gestion des incidents (y compris celle des incidents majeurs, la continuité de l'activité et l'élaboration de plans d'urgence)
- Fourniture de nouveaux services sur route (par ex. IM+ et un service de responsable de la circulation)
- Développement de partenariats stratégiques avec d'autres entités fournissant des services sur route, y compris la police, les pompiers, ambulances, les autorités routières locales et les entreprises venant récupérer les véhicules).

Gérer l'interopérabilité

- Gestion des interfaces avec d'autres modes de transport
- Aménagement de voies spéciales

Gérer l'investissement

- Types de contrats, mesure des performances, fourniture incitivée

4.2 Avantages tirés de la coopération

Plusieurs pays étudient des techniques innovantes ; ensemble, les membres de la CEDR ont, en partageant leur expérience, accès à un programme pilote beaucoup plus vaste. Certains travaux antérieurs ont eu une perspective mondiale, mais l'expérience européenne fournit des défis spécifiques. Les travaux accomplis par le Groupe de Travail O5 se sont concentrés sur les meilleures pratiques et cette perspective européenne, ils ont fourni des informations spécifiques et pertinentes aux directions des routes européennes.

4.3 Abords de la gestion des incidents

Les ARN recourent à différentes méthodes pour améliorer la gestion des incidents : en modifiant les rôles et responsabilités dans les processus gestionnaires des incidents ; en utilisant de meilleures informations destinées aux répondants pour assurer une réponse appropriée, et destinées aux usagers de la route pour réduire l'impact de l'incident ; des processus améliorés aux fondements empiriques ; et une prévention des incidents du point de vue congestion.

Un groupe de spécialistes intéressés a été constitué pour étudier la tâche. Quatre ateliers ont été conviés impliquant l'Angleterre, les Pays-Bas, le Danemark, la Belgique (Flandres), la Suède et la Norvège. Lors de chaque atelier, les pays ont présenté leur étude de cas ensuite débattue par le groupe. Les rapports émanant de ces ateliers ont été dressés à titre de minutes de ces débats.

Le questionnaire sur les études de cas (cf. l'annexe A) a été distribué aussi bien aux pays participant aux ateliers qu'à d'autres États membres de la CEDR qui avait manifesté vouloir le remplir. En pratique toutefois, seuls cinq États membres du groupe de travail originel plus l'Autriche ont émis des feedbacks. Le questionnaire cherchait à tirer au clair comment la gestion des incidents est administrée dans chaque pays et à quels changements de rôle chaque ARN s'attend-telle ou quelle tournure aimerait-elle qu'ils prennent dans le futur. Les feedbacks du questionnaire figurent dans les annexes suivantes :

Pays	Organisation	Voir l'annexe
Autriche	ASFiNAG	B
Danemark	Direction danoise des routes	C
Angleterre	Agence routière (Highways Agency)	D
Belgique (Flandres)	Administration des routes flamande	E
Pays-Bas	Rijkswaterstaat	F
Norvège	Administration publique des routes norvégienne	G

L'annexe H contient un résumé tabellaire des feedbacks au questionnaire, dans lequel les réponses ont été condensées pour faciliter la comparaison d'éléments identiques.

L'annexe I est un bref résumé des directives et instructions sur la gestion des incidents valant aux Pays-Bas et publiées par le Rijkswaterstaat.

L'annexe J reproduit un article sur la gestion des incidents puisé dans le magazine ITS International (octobre 2007).

5 Comparaison des rôles des ARN

Il y a autant de répondants à un incident qu'il y a de rôles et de responsabilités. Ces répondants vont de la police, qui est généralement « chargée » de l'incident mais qui s'occupe principalement de la criminalité, à l'administration routière qui s'occupe de réparer l'infrastructure, en passant par les pompiers chargés, eux, de la sécurité du public, et les services ambulanciers qui s'occupent de la santé des personnes impliquées dans l'incident.

Par le passé, la police s'occupait généralement de gérer la circulation et cette gestion était nécessaire afin de protéger le site de l'incident. Aucune organisation n'avait compétence pour réduire la congestion liée aux incidents, ni ne s'était vue assigner des objectifs d'activités pour la réduire.

Le rôle des ARN est en train de changer en Europe, passant de celui de gestionnaires d'actifs à celui d'opérateurs de réseau. Ce changement élargit le domaine d'activités des ARN et elles s'y attellent à des degrés variant d'un pays à l'autre. Toutefois, les ARN ont un thème commun sur tout le continent : elles voudraient s'investir plus dans le processus gestionnaire de l'incident de la circulation, donc étendre leur maîtrise le concernant.

Ainsi par exemple, l'Angleterre et les Pays-Bas ont mis en place des responsables de la circulation (Traffic Officers - TO) sur leurs réseaux routiers. Ces responsables sont employés directement par les administrations routières et permettent à la police de concentrer ses ressources sur l'application de la loi plutôt que sur la gestion du trafic.



Fig. 1 : Responsables de la circulation en Angleterre

En Suède, la Vägverket ou administration nationale suédoise des routes (Swedish Road Administration - SNRA) a introduit des « camions gestionnaires d'incident » qui parcourent le réseau des grandes routes autour de Stockholm. A l'origine de la fourniture de ces camions : une joint-venture impliquant la police, la SNRA et la ville de Stockholm.

Ces camions gestionnaires d'incidents sont dépêchés par le centre gestionnaire de la circulation rattaché à l'administration routière et sont habituellement les premiers répondants sur les sites des incidents. Ces camions sont équipés de gyrophares bleus. Le conducteur du camion peut administrer les premiers secours fondamentaux, éteindre les petits feux et amorcer la gestion du trafic.



Fig. 2 : Camions gestionnaires d'incidents de la circulation en Suède

Au Danemark, la tâche consistant à placer des panneaux à messages variables (PMV) et panneaux indicateurs de vitesses variables tout autour de Copenhague a été transférée de la police à la Direction danoise des routes (Danish Road Directorate - DRD). Ce changement de responsabilités s'est produit en conséquence de la pression s'exerçant sur les ressources de la police. Des réunions DRD - police ont fait ressortir que la police ne disposait pas des ressources requises pour venir à bout des densités de circulation accrues et pour s'occuper de la technologie croissante requise pour les gérer. En étroite coopération avec la police, la DRD a développé une gestion des incidents, une gestion de la circulation, ainsi que des plans de communication spécifiques.



Fig. 3 : Mise en place d'une signalétique au Danemark

Tous les pays qui ont répondu au questionnaire sur l'étude de cas désirent coopérer étroitement avec les services d'urgence et aider à faciliter les changements de rôles et responsabilités afin de refléter les objectifs d'activités. On y est parvenu soit en achetant de l'équipement destiné à d'autres répondants aux incidents, soit en fournissant des ressources alternatives.

Il découle clairement des études de cas que l'obstacle premier à ce que réussisse la réalisation d'un réexamen et d'un changement des rôles réside dans la gestion du programme de changement et en particulier dans l'inquiétude de la police et des services de secours relativement aux risques possibles, et dans le fait qu'ils ne sont pas enclins à s'engager dans ce processus. De nombreux pays ont recouru à des projets et événements spécifiques qui ont officié de catalyseurs du changement.

Par exemple les plans de gestion des routes qu'utilise la DRD pendant les grands chantiers routiers. Ces plans sont spécifiquement développés pour aider à maîtriser le trafic et les urgences pendant les travaux de construction. Le centre d'informations sur le trafic est porté au niveau de centre gestionnaire du trafic pendant la durée des travaux. En outre et pour la durée des travaux uniquement, la DRD assume des fonctions qu'assumerait en temps normal la police, par ex. la mise en place de panneaux limitateurs de vitesse. Le transport de chargements hors normes est contrôlé via un système de permis annuels administré par la police et requérant que l'on s'en tienne généralement à un réseau routier spécifié. Les transporteurs routiers doivent veiller à respecter toute restriction de hauteur ou de largeur. Les informations relatives aux chantiers routiers assortis de restrictions en hauteur ou largeur devraient être disponibles sur le site Web www.trafikken.dk, administré par la DRD, 4 semaines avant l'ouverture du chantier

6 Potentiel d'amélioration de l'efficacité

Modifier les rôles et les responsabilités

Il ressort une **similitude remarquable dans les thèmes abordés par les ARN**. Le groupe de travail O5 (GT O5) estime que l'expérience d'autres répondants, dans d'autres pays, devrait servir aux ARN à œuvrer dans le sens de leurs intérêts généraux. Ainsi par exemple, un certain nombre de pays se sont rendus comptes, via des études de cas, que la communication entre répondants aux incidents est médiocre, qu'elle allonge les temps de réponse et de clarification, gaspille des ressources et accroît les encombrements. En Suède a été introduit un système permettant de piloter et contrôler l'information à partager via Internet. Le GT O5 a identifié des barrières institutionnelles entre les ARN et les autres répondants ; elles constituent l'obstacle clé à la fourniture d'un système similaire.

Il faudrait que toutes les agences et répondants aient des **objectifs communs** à un niveau opérationnel et politique. On parviendrait à mieux comprendre et évaluer les objectifs si toutes les entités impliquées dans la gestion des incidents disposaient d'objectifs communs et soutenus par une plus vaste base.

A l'avenir, la gestion des incidents de la circulation pourrait être plus efficace en déployant des **répondants aux incidents de la circulation dotés de capacités multiples**, soutenus par des répondants secondaires dont les capacités ont également été accrues par exemple par la formation, par un équipement plus performant ou une accréditation les autorisant à accomplir des tâches de plus haut niveau. Leur déploiement pourrait être basé sur des renseignements relatifs à l'incident, au trafic et à la route ; ils pourraient être pilotés et coordonnés de façon beaucoup plus intégrée ; et leur ressources pourraient être revues de sorte à mieux répondre aux « besoins de l'incident » En dépit de ces changements possibles, un besoin permanent demeurerait que les services d'urgence s'occupent des incidents, bien que selon une fréquence légèrement moindre.

Autre exemple de la façon dont change le rôle des ARN : la conception et la gestion de **l'infrastructure**. Le TG O5 a discerné un certain nombre d'exemples sur la façon dont on conçoit actuellement l'infrastructure pour faciliter la gestion des incidents. Cette activité inclut une activité de sécurité qui s'est traditionnellement concentrée sur la réduction du nombre de morts et de blessés graves sur les routes, mais pas sur la congestion. Toutefois, la recherche accomplie aux Pays-Bas indique que les incidents sans blessures représentent 30 % des congestions liées à un incident⁵. Le GT O5 recommande que cette activité sécuritaire soit envisagée selon une perspective plus vaste et il faudrait examiner comment réduire le nombre d'incidents mineurs qui malgré tout contribuent significativement aux encombrements.

⁵ Déclaration du Dr W J Knibbe lors de l'atelier de Copenhague les 9-10 janvier 2007.

Il est clair que le rôle des ARN dans la gestion des incidents évolue, en réponse aux exigences de mobilité exprimées par les clients et au désir croissant, manifesté par les répondants aux incidents, d'accomplir leurs objectifs d'activités clés. Cela signifie que de nombreuses ARN assument de **nouveaux rôles** afin de réduire la gravité et l'impact des incidents sur les usagers de la route.

Il est recommandé de réviser les différentes démarches empruntées par les ARN en se concentrant en particulier sur la façon dont les qualifications, processus et aptitudes nécessaires ont été développés. Dans toute l'Europe, les ARN ont des occasions de partager, par le biais de la CEDR, l'expérience qu'elles détiennent dans la fourniture de ces aptitudes.

Les ARN ont trouvé que les changements de rôles et responsabilités ne sont réalisables qu'en **partenariat** avec la police et les services d'urgence, et que la gestion des préoccupations de la police et des services d'urgence, et les risques qu'ils prévoient au moment de transférer les rôles constitue un défi majeur. La CEDR devrait encourager les partenaires dans toute l'Europe à partager leur expérience en incluant dans un premier temps le réseau européen des polices routières (TISPOL) dans cet examen.

Informations sur le trajet / la circulation liées à un incident

Les ARN jouent un rôle plus proactif en ce sens qu'elles veillent à ce que le grand public soit informé des problèmes régnant sur le réseau routier et que lui soient conseillés des itinéraires alternatifs. La majorité des pays objets d'enquête disposent de centres d'informations sur la circulation et/ou de centres gestionnaires de la circulation. Tout en aidant à gérer les incidents de la circulation, ces centres fournissent des informations au public via Internet, la télévision et la radio.

Cette aptitude à informer est reconnue comme étant l'outil le plus puissant pour réduire l'impact d'un incident.

On reconnaît également qu'un partage amélioré de l'information entre les répondants peut conduire à améliorer le déploiement et à réduire l'impact et la durée des incidents.

Au Danemark et pendant plus de vingt ans, la DRD a fourni des informations sur la circulation via plusieurs médias différents. Elle a créé un cadre formel de coopération avec les opérateurs de transports public danois et assumé le rôle d'opératrice en ce sens qu'elle a fourni au public, via la télévision et la radio, des informations couvrant le pays entier.

En Angleterre, l'un des rôles clés de l'Agence routière (Highways Agency - HA) consiste à informer les usagers du réseau sur des événements survenus susceptibles d'affecter leur trajet. La diffusion de l'information a lieu par de nombreux canaux. Récemment toutefois, la HA a effectué une série d'essais pour développer son propre service de radio trafic en Angleterre (Traffic England radio service). Comme résultat de ces essais, la Highways Agency a reçu une approbation ministérielle pour faire avancer une station de radio nationale numérique parvenue à l'antenne en Angleterre en juin 2007.

En Belgique (Flandres), la FRA se sert « d'itinéraires de calamité » pour dévier le trafic autoroutier lorsqu'un incident s'est produit. Les itinéraires sont balisés par une signalétique à messages variables et une signalétique statique servant à dévier les véhicules selon un itinéraire prédéfini. Ces itinéraires de déviation permettent à la FRA de gérer efficacement le trafic tout autour de l'incident.

L'outil le plus puissant pour réduire l'impact des incidents – et cet outil se trouve sous le contrôle direct des ARN – consiste à fournir une information rapide, directe et de haute qualité sous un format standard acceptable dans toute l'Europe. Ceci permet aux usagers de la route de prendre des décisions informées quant à leurs déplacements et de réduire l'ampleur de l'incident et des ressources mobilisées pour le gérer. Il est recommandé de développer un « format standard acceptable à l'échelle européenne » afin d'assurer que tous les usagers de la route puissent, relativement à leurs trajets, prendre des décisions en connaissance de cause.

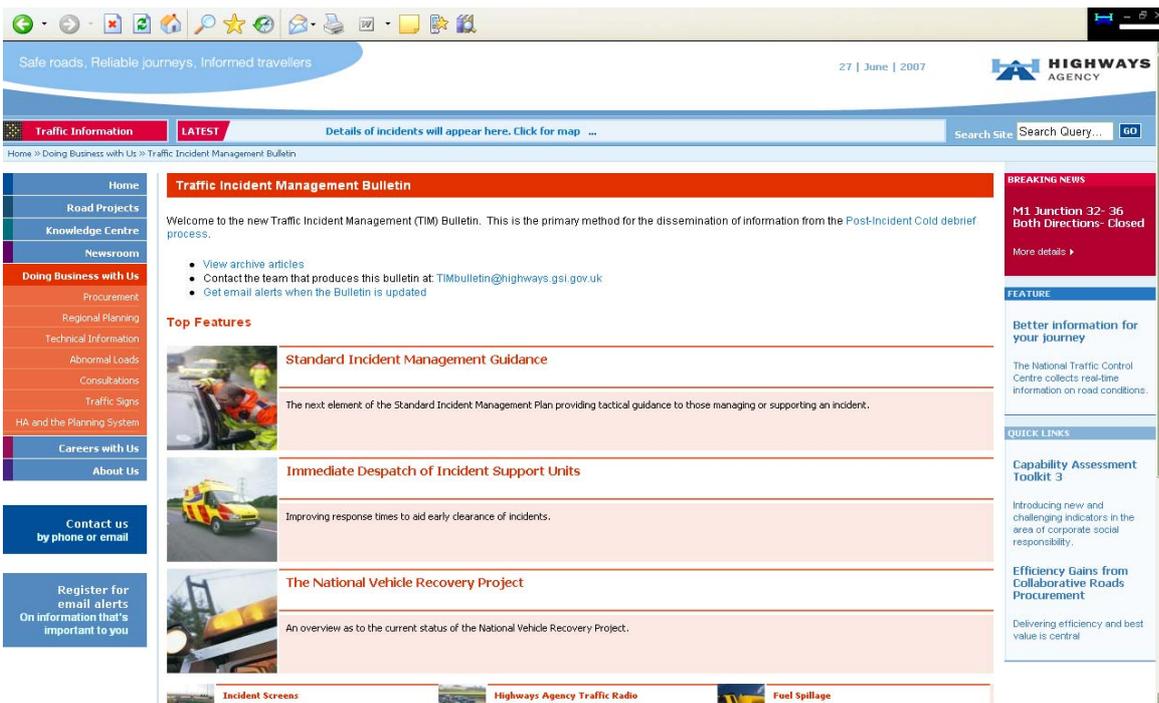
Méthodes pour améliorer en permanence les pratiques

La **surveillance des performances** constitue actuellement le principal outil utilisé par les ARN pour mesurer l'amélioration apportée à la gestion des incidents.

Pendant un certain nombre d'années, le Rijkswaterstaat (RSW) des Pays-Bas a recueilli des données en provenance de responsables de la circulation, d'entreprises venues récupérer les véhicules et des centres de contrôle de la circulation ; elles portent principalement sur l'heure d'arrivée, celle de dégagement et celle de départ. Ce projet vise à surveiller et organiser la gestion future des incidents.

Le RWS a développé un **centre de formation** offrant des opportunités de formation à tous les répondants de la route. Le centre est cofinancé par le RWS et d'autres répondants, il propose des exercices d'entraînement en situation réelle et d'autres en simulation. Ces exercices permettent au RWS de perfectionner les techniques et de tester de nouvelles procédures.

En Angleterre, la Highways Agency organise des séances de **débriefing post-incident** plusieurs jours après des incidents importants, afin d'évaluer les améliorations possibles à l'avenir. Aux séances de débriefing participent tous les répondants d'incidents, que l'on encourage à fournir un feedback franc et honnête relativement à l'incident. La Highways Agency gère un registre national des bonnes pratiques et leçons tirées, et l'information est ensuite diffusée auprès de tous les répondants d'incidents via un bulletin placé sur le site Web de la Highways Agency.



The screenshot shows the Highways Agency website interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Safe roads, Reliable journeys, Informed travellers" and the date "27 | June | 2007". Below this is a search bar and a "Traffic Information" section. The main content area is titled "Traffic Incident Management Bulletin" and includes a welcome message, a list of links (View archive articles, Contact the team, Get email alerts), and a "Top Features" section with three items: "Standard Incident Management Guidance", "Immediate Despatch of Incident Support Units", and "The National Vehicle Recovery Project". The right sidebar contains "BREAKING NEWS" (M1 Junction 32-36 Both Directions - Closed), "FEATURE" (Better information for your journey), and "QUICK LINKS" (Capability Assessment Toolkit 3, Efficiency Gains from Collaborative Roads Procurement).

Fig. 4 : Bulletin en ligne de la Highways Agency sur la gestion des incidents de la circulation

Par le biais d'exercices d'entraînement conjoints et de séances de débriefing réunissant plusieurs agences, les ARN ont réalisé l'importance que revêt partager les connaissances acquises, et les avantages que l'on peut en tirer. Cette expérience et ces connaissances peuvent servir à créer des cas d'activités permettant d'appliquer des procédures nouvelles et de promouvoir l'achat de nouveaux équipements.

Il n'existe pas de modèle accepté permettant d'évaluer le coût des incidents et de leur impact, ce qui explique pourquoi les ARN ont des difficultés à démontrer la valeur des perfectionnements apportés à la gestion pratique des incidents. Par conséquent, il est recommandé de déterminer une méthode conjointe permettant d'évaluer les incidents et leur impact à plus vaste échelle.

A titre de première contribution à ce qui précède, il est recommandé que les ARN s'entendent sur les étapes d'un « tableau chronologique » de l'incident (par ex. détection, vérification, réaction, retour à la normale) et sur les interfaces entre ces étapes. Les ARN pourraient ensuite être encouragées à recueillir des données comparables sur les performances de gestion d'incident, données qui pourraient aussi servir à promouvoir des améliorations dans toute l'Europe.

Gestion des urgences majeures

La gestion des urgences majeures est spécifiquement incluse dans la définition de la Tâche 13, dans le Plan Stratégique 2. Bien que la Tâche O5 ne s'en soit pas spécifiquement occupée dans le Plan Stratégique 1, cette gestion est mentionnée dans certaines réponses car elle était impliquée dans la question 1 partie 6 du questionnaire :

Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous de structures de commandement différentes en l'occurrence ?

Dans ce contexte, une urgence est un événement exceptionnel dont la portée (indirecte le cas échéant) est plus que locale et qui peut requérir non seulement des mesures correctives mais une action positive pour conserver la maîtrise de la situation. Il peut s'agir d'une inondation, d'un grave glissement de terrain, d'un incendie de forêt ou en tunnel, d'une attaque terroriste ou même d'un événement météorologique grave (ce dernier pouvant avoir une échelle telle qu'il dépasse le simple problème de gestion de réseau).



Fig. 5 : Message sur PMV affiché le 7 juillet 2005, mentionnant « Évitez Londres / Aire fermée / Allumez radio »

Hormis leur degré de gravité, la diversité et l'imprévisibilité des urgences possibles pouvant requérir une gestion du trafic sont beaucoup plus vastes que celles des incidents possibles sur la chaussée. Des mesures visant à améliorer la gestion coopérative des incidents routiers sont susceptibles de contribuer positivement à la gestion d'une urgence majeure. Quiconque cherchant à définir la meilleure pratique de gestion d'une urgence par les administrations routières se retrouvera probablement en face de ceci :

- Un ensemble de définitions du terme « urgence »
- Des différences considérables dans ce que les différents pays considèrent une préoccupation majeure
- Une expérience très variable mais inévitablement incomplète
- Des définitions différentes des responsabilités assumées par les différentes agences.

On peut donc envisager de commencer par clarifier la relation entre les institutions, les pratiques et les résultats à la lumière des études de cas d'urgences actuelles, et de prendre en compte toute bibliographie rédigée sur le sujet.

7 Conclusions

Le GT O5 note que le rôle des ARN évolue en réponse aux exigences de mobilité exprimées par les clients et au désir croissant, manifesté par les répondants aux incidents, d'accomplir leurs objectifs d'activités clés. L'étude livre les conclusions spécifiques suivantes :

- Dans toute l'Europe, les ARN ont des occasions de partager, par le biais de la CEDR, l'expérience qu'elles détiennent dans la fourniture de ces aptitudes.
- Les ARN ont trouvé que les changements de rôles et responsabilités ne sont réalisables qu'en partenariat avec la police et les services d'urgence, et que la gestion des risques au moment de transférer les rôles constitue un défi majeur. La CEDR devrait encourager les partenaires dans toute l'Europe à partager leur expérience en incluant dans un premier temps le réseau européen des polices routières (TISPOL) dans cet examen.
- La communication entre les interlocuteurs est considérée comme médiocre, ce qui allonge les délais de réaction et de dégagement, gaspille des ressources et accroît les encombrements.
- L'outil le plus puissant pour réduire l'impact des incidents – et cet outil se trouve sous le contrôle direct des ARN – consiste à fournir une information rapide, directe et de haute qualité sous un format standard acceptable dans toute l'Europe. Ceci permet aux usagers de la route de prendre des décisions informées quant à leurs déplacements et de réduire l'ampleur de l'incident et des ressources mobilisées pour le gérer.
- Il n'existe pas de modèle accepté permettant d'évaluer le coût des incidents et de leur impact, ce qui explique pourquoi les ARN ont des difficultés à démontrer la valeur des perfectionnements apportés à la gestion pratique des incidents.
- Il n'existe pas de modèle d'incident accepté qui permette de déterminer dans toute l'Europe la performance de gestion de l'incident et de partager les bonnes pratiques.
- La recherche indique que les incidents sans blessures contribuent substantiellement à la congestion entraînée par l'incident. Par voie de conséquence, il faudrait faire un effort proportionné pour venir à bout de ce type d'incident

8 Recommandations

Positions et actions recommandées

Les conclusions et les observations antérieures ont conduit aux positions et suggestions d'actions suivantes, le terme « avancé » pouvant en pratique se référer au successeur de la tâche indiquée :

Recommandation 1: **Il faudrait examiner les différentes démarches empruntées par les ARN, en se concentrant en particulier sur la façon dont les aptitudes, processus et capacités nécessaires ont été développées.**

Actions :

- 1) Le GT O1 se charge de faire avancer ce travail, en permettant de comprendre la relation entre les partenaires des ARN et les parties prenantes au développement du rôle d'opérateur de réseau. Outre la concentration sur toutes les façons dont les ARN abordent la gestion des incidents, le GT O5 soutiendra le GT O1 dans l'accomplissement de la tâche et examinera s'il reste une activité résiduelle à terminer une fois l'activité initiale achevée.

Analyse/avantages :

Le rôle des ARN dans la gestion des incidents évolue pour répondre aux exigences de mobilité exprimées par les clients et au désir croissant, manifesté par les répondants aux incidents, d'atteindre leurs objectifs d'activités clés. Cela signifie que de nombreuses ARN assument de nouveaux rôles afin de réduire la gravité et l'impact des incidents sur les usagers de la route. Dans toute l'Europe, les ARN ont des occasions de partager, par le biais de la CEDR, l'expérience qu'elles détiennent dans la fourniture de ces aptitudes. Les ARN ont trouvé que les changements de rôles et responsabilités ne sont réalisables qu'en partenariat avec la police et les services d'urgence, et que la gestion des risques au moment de transférer les rôles constitue un défi majeur.

Recommandation 2: **Il est recommandé d'enquêter sur le partage de l'information afin de surmonter les barrières institutionnelles et de faire meilleur usage de la technologie.**

Actions :

- 1) La CEDR devrait encourager les partenaires dans toute l'Europe à partager leur expérience en incluant dans un premier temps le réseau européen des polices routières (TISPOL) dans ce passage en revue.

Analyse/avantages :

La communication entre les interlocuteurs est considérée comme médiocre, ce qui allonge les délais de réaction et de dégagement, gaspille des ressources et accroît les encombrements.

Recommandation 3: Il faudrait développer un « format standard acceptable à l'échelle européenne » afin d'assurer que tous les usagers de la route puissent prendre des décisions en connaissance de cause lors de leurs déplacements.

Actions :

- 1) La CEDR eSafety Roadmap Tâche O2, sous-tâche 1.4, se charge de faire avancer ce travail. Le GT O5 contribuera à cette activité en veillant à ce que des niveaux minimums d'information incluent celles pertinentes liées aux incidents.

Analyse/avantages :

L'outil le plus puissant pour réduire l'impact des incidents – et cet outil se trouve sous le contrôle direct des ARN – consiste à fournir une information rapide, directe et de haute qualité sous un format standard acceptable dans toute l'Europe. Ceci permet aux usagers de la route de prendre des décisions informées quant à leurs déplacements et de réduire l'ampleur de l'incident et des ressources mobilisées pour le gérer.

Recommandation 4: Il faudrait déterminer une méthode conjointe permettant d'évaluer les incidents et leur impact à plus vaste échelle.

Actions :

- 1) Attendre les résultats du modèle d'activités obtenus par le GT O1.

Analyse/avantages :

Il n'existe pas de modèle accepté permettant d'évaluer le coût des incidents et de leur impact, ce qui explique pourquoi les ARN ont des difficultés à démontrer la valeur des perfectionnements apportés à la gestion pratique des incidents. Le GT O1 cherche à développer un modèle d'activité pour le rôle d'opérateur de réseau. Ceci requerra de comprendre les coûts découlant des incidents. Le GT O5 se trouvera dans une position lui permettant de développer une méthode conjointe une fois que le GT O1 aura défini les paramètres nécessaires à ce modèle d'activités. (Passer à la recommandation 5)

Recommandation 5: A titre de première contribution à la recommandation 4, il est recommandé que les ARN s'entendent sur les étapes du « tableau chronologique » d'un incident et recueillent des données standardisées sur les incidents, également exploitables pour diffuser des améliorations dans toute l'Europe.

Actions :

- 1) Une spécification détaillée du travail, un cas d'activité et un programme seront développés.
- 2) La tâche est susceptible d'impliquer ceci :
 - Un atelier pour définir les différentes étapes d'un incident et les interfaces les unissant, et s'entendre à leur sujet ;
 - Une demande aux États membres de fournir des données sur les incidents selon le tableau chronologique convenu ;
 - Un rapport comparant les performances, expliquant les différences entre elles et ébauchant des « bonnes pratiques ».

Analyse/avantages :

Un modèle conjoint de « tableau chronologique » des incidents (par ex. découverte, vérification, réaction initiale, gestion sur site et retour à la normale) et les interfaces entre ces étapes seront convenues et chaque État membre détaillera le séquençage et le timing des événements. Ceci permettra de comparer les performances de gestion des incidents dans les États membres et d'identifier les différences et bonnes pratiques. Les bonnes pratiques permettront aux ARN de cibler leur développement en tant qu'opérateurs de réseau dans ce domaine. D'autres études (par ex. tous les deux ans) pourraient se dérouler pour identifier les changements au fil du temps susceptibles de servir pour démontrer les avantages économiques et aussi les avantages de l'activité des ARN.

Recommandation 6: Les ARN devraient examiner la prévention des incidents non seulement du point de vue de la sécurité mais aussi depuis la perspective de la congestion.

Actions :

- 1) Une évaluation en l'état de l'art des activités des ARN visant à prévenir les incidents sera accomplie.

Analyse/avantages :

La recherche indique que les incidents sans blessures contribuent substantiellement à la congestion entraînée par l'incident. En conséquence et en dépit du fait que leur profil peut être bas et l'implication de certains services d'urgence peut être réduite ou absente, accomplir un effort en proportion pour traiter les incidents sans blessures générerait des avantages substantiels en réduisant la congestion. En outre et vu que la survenue de blessures n'est pas facilement prévisible, les mesures préventives d'incidents ne se laissent pas facilement subdiviser entre celles qui remédient à la congestion et celles qui améliorent la sécurité

Stratégie proposée pour appliquer les recommandations

La stratégie énoncée ci-dessous résume le lien entre les recommandations et les actions spécifiques proposées pour faire avancer la tâche :

Stratégie 1 :

Examiner les différentes démarches adoptées par les ARN et se concentrer sur la façon dont les aptitudes, processus et capacités nécessaires ont été développées, **en faisant avancer les constats du GT O5 et en impliquant plus de membres de la CEDR afin d'obtenir une image plus panoramique.**

Stratégie 2 :

Enquêter sur le partage de l'information entre les équipes de sauvetage intervenantes, **en enquêtant sur les meilleures pratiques employées par les répondants aux incidents dans les États membres.**

Stratégie 3 :

Définir un « format standard acceptable en Europe » pour informer les usagers de la route sur les incidents / urgences **en ajoutant des informations pertinentes, liées aux incidents, aux travaux que la Tâche O2 « eSafety Roadmap » (Plan stratégique 1) fait avancer.**

Stratégie 4 :

Définir les étapes des tableaux chronologiques d'incidents/d'urgences (par ex. détection, vérification, réponse, retour à la normale) **en identifiant chaque phase d'incident séparément pour faciliter l'identification du processus et de la responsabilité.**

Stratégie 5 :

Recueillir des données comparables sur les performances de gestion des incidents et urgences, performances à utiliser pour introduire des améliorations dans toute l'Europe **en définissant et en convenant des étapes lors d'ateliers, et en conduisant les membres de la CEDR à fournir des données et à développer des bonnes pratiques en comparant les performances.**

Stratégie 6 :

Promouvoir la prévention des incidents / urgences non seulement en tant qu'outil sécuritaire mais aussi comme outil pour réduire la congestion **en recueillant auprès des ARN des informations sur leurs activités préventives des activités.**

Étapes suivantes de gestion des incidents

Le GT O5 estime vivement qu'il devrait continuer de travailler sur la gestion des incidents (y compris la gestion des urgences majeures). Un programme indicatif, basé sur la progression des recommandations dans ce présent rapport comme indiqué dans la stratégie ci-dessus, et une vision réaliste des ressources disponibles (avec l'assistance d'un consultant) formeront la base de travail sur ce qui est maintenant devenu la Tâche 13 (gestion des incidents et des urgences) du Plan Stratégique 2 tel qu'annoncé le 7 octobre 2008.

Une plus grande représentation des ARN dans le groupe de travail accroîtrait significativement le bénéfice tiré de cette activité. C'est pourquoi une action visant à impliquer plus de membres de la CEDR est incluse dans cette stratégie.

Annexe A : cadre et questionnaire des études de cas

« Chaque étude de cas devrait répondre aux questions énoncées ci-après. On pourrait y parvenir soit en faisant examiner par le groupe un exemple d'un incident réel ou en fournissant des exemples individuels pour répondre à chaque question. Chaque pays faisant une présentation disposera d'approximativement 90 minutes pour faire sa présentation et d'une heure pour répondre aux questions sur son étude de cas. Il est important que les représentants connaissent bien le thème qu'ils présentent pour assurer que se déroule un débat complet et pour permettre d'identifier correctement les leçons tirées des études de cas.

Il est demandé à chaque pays, y compris ceux qui ne siègent pas dans les ateliers, de fournir des réponses écrites à chacune des questions listées. Ceci garantira que le rapport final couvre une représentation plus large des « problématiques et bonnes pratiques » afférentes aux membres du groupe. »

Liste des questions auxquelles les études de cas devraient viser à répondre :

1 Récapitulatif du programme actuel de gestion des incidents de la circulation (que se passe-t-il actuellement ?)

- Quel rôle votre agence joue-t-elle dans la gestion des incidents ?
- Disposez-vous d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique ? Comment cette équipe travaille-t-elle et comment se rencontre-t-elle ?
- Disposez-vous de centres ou systèmes gestionnaires des transports coordonnant les notifications d'incidents et les réactions à ceux-ci ? Comment fonctionnent-ils ? Sont-ils partagés avec d'autres répondants ?
- Organisez-vous des exercices d'entraînement multi répondants ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?
- Quelles sont vos politiques et procédures clés afférentes à la réaction et au dégagement ? Recourez-vous à des procédures différentes pour dégager les véhicules de grandes dimensions ?
- Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous d'une structure de commandement différente en l'occurrence ?
- Disposez-vous de systèmes de communication inter-répondants intégrés ? Quels systèmes utilisez-vous ? Qui a accès aux systèmes ?
- Quelles mesures de performance utilisez-vous ? Disposez-vous de cibles de réaction et de dégagement établies ?
- Fournissez-vous des informations aux usagers relativement aux incidents et aux durées des trajets ? Quels systèmes utilisez-vous et comment fonctionnent-ils ? En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ? Comment gérez-vous les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?

- Avez-vous des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents (similaires à ceux dont le « Livre rouge » hollandais fait démonstration⁶ *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*)?
- Comment surveillez-vous l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?
- Quelles mesures avez-vous mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ? Quelles mesures préventives des incidents avez-vous appliquées ? A quel point ont-elles réussi ? Comment mesurez-vous leur succès / échec ?

2 Récapitulatif de ce à quoi votre pays cherche à parvenir (quel est votre cap ?)

- Quel est votre plan stratégique ? S'agit-il d'un plan multi répondants, sur plusieurs années ? Partagez-vous une vision ?
- Comment en tirez-vous les avantages ?
- Disposez-vous du budget et des ressources appropriés pour honorer votre plan ? A combien s'élèvent-ils ?
- Disposez-vous des politiques et procédures pertinentes en place pour honorer votre plan ? Quels sont les principaux changements de politique requis ?
- Disposez-vous d'accords formels en place ? Quels obstacles avez-vous (eu) à surmonter ?

3 L'avenir de la gestion des incidents de la circulation (réflexion irréaliste)

- Quelles politiques / procédures aimeriez-vous appliquer s'il n'y avait aucun obstacle financier ou de procédure ? Quels bénéfices pourraient en être tirés ?

⁶ Voir le résumé plus loin à l'Annexe H

Annexe B : Étude de cas - Autriche

1 Récapitulatif du programme actuel de gestion des incidents de la circulation (que se passe-t-il actuellement ?)

- **Quel rôle votre agence joue-t-elle dans la gestion des incidents ?**

Bien qu'ASFiNAG VTG avec son système ITS VMIS (Système de gestion du trafic et d'information des usagers) ne soit pas réellement responsable de gérer les incidents et de dégager les lieux d'une manière générale, elle joue un rôle important dans les zones où elle exploite des systèmes de contrôle des voies (Lane Control Systems – LCS) c'est-à-dire des portiques surveillant les voies et équipés de panneaux limitateurs de vitesse. ASFiNAG VTG agrandit constamment ses LCSs et en construit de nouveaux. Dans ces domaines, ASFiNAG VTG coopère étroitement avec toutes les parties impliquées, c'est-à-dire avec les agences d'entretien locales (à l'intérieur de notre société), la police et les pompiers. Dans ces domaines, ASFiNAG VTG surveille constamment les routes à l'aide de caméras et capteurs (pour détecter la pluie, le verglas, le brouillard, etc.) et compte le nombre de véhicules au moyen de boucles de détection. ASFiNAG VTG communique les incidents aux autorités locales ou vice-versa, auquel cas ces autorités demandent à ASFiNAG VTG de poster des messages sur ses panneaux PMV. Les PMV servent à avertir les conducteurs lorsque des accidents ou autres incidents se sont produits. ASFiNAG VTG utilise également son système d'informations-traffic pour prévenir les usagers de la route de ces incidents en communiquant les informations à la radiodiffusion nationale et à d'autres types de services.

- **Disposez-vous d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique ? Comment cette équipe travaille-t-elle et comment se rencontre-t-elle ?**

Les échanges d'expérience ont lieu périodiquement. Les intervalles entre réunions se laissent allonger, ceci dépendant de quand la coopération a commencé ; ainsi par exemple, ASFiNAG VTG se réunit d'habitude une fois par mois avec un nouveau LCS. Une fois que la coopération a été mise en place et fonctionne, deux réunions par an suffisent.

- **Disposez-vous de centres ou systèmes gestionnaires des transports coordonnant les notifications d'incidents et les réactions à ceux-ci ? Comment fonctionnent-ils ? Sont-ils partagés avec d'autres répondants ?**

A l'heure actuelle, le système TMC d'ASFiNAG VTG ne coordonne pas le dégagement des lieux d'incident. D'un côté ASFiNAG VTG officie de « détecteur » en ce sens qu'elle emploie des caméras et capteurs pour effectuer le reportage. D'un autre côté, les autorités demandent à ASFiNAG VTG d'afficher des informations sur ses PMV. Les « opérateurs physiques » d'ASFiNAG VTG – il y a en a toujours au moins deux en poste 24 heures / jour – communiquent par fax, courriel ou téléphone. La police et les autorités locales chargées de la maintenance ont accès au système TMC/TIC. ASFiNAG VTG développe actuellement un outil en ligne qui fournira une assistance électronique aux procédures des opérateurs (OMBS).

- **Organisez-vous des exercices d'entraînement multi répondants ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?**

Les incidents majeurs sont réglementés au niveau provincial. L'ASFiNAG agit au niveau national. L'intention est d'intégrer ASFiNAG VTG dans ces procédures pour traiter les incidents majeurs. Des exercices sont planifiés mais, jusqu'à présent, ne se sont pas déroulés avec la participation d'ASFiNAG VTG. Les propres opérateurs d'ASFiNAG VTG reçoivent une formation d'un haut niveau.

- **Quelles sont vos politiques et procédures clés afférentes à la réaction et au dégagement ? Recourez-vous à des procédures différentes pour dégager les véhicules de grandes dimensions ?**

Un système de priorisation a été mis en place. La signalétique autoroutière avertissant que des usagers circulent à contresens revêt la plus haute priorité. Le dégagement proprement du site d'incident ne relève pas de la responsabilité d'ASFiNAG VTG.

- **Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous d'une structure de commandement différente en l'occurrence ?**

Oui au niveau national. A ce niveau, le préfet du district déclare qu'un incident majeur est une catastrophe ; ceci modifie la structure de commandement. Toutefois, ceci n'affecte pas le rôle d'ASFiNAG VTG ou celui de ses partenaires (c'est-à-dire la police et l'autorité chargée de la maintenance routière : ASFiNAG VTG les informe, ils informent ASFiNAG VTG et lui demandent d'afficher des informations sur les PMV).

- **Disposez-vous de systèmes de communication inter-répondants intégrés ? Quels systèmes utilisez-vous ? Qui a accès aux systèmes ?**

Les autorités chargées de l'entretien routier et la police ont accès aux systèmes d'ASFiNAG VTG (caméras et informations sur le trafic) Ces systèmes ne sont pas destinés à communiquer sur les actions et procédures.

- **Quelles mesures de performance utilisez-vous ? Disposez-vous de cibles de réaction et de dégagement établies ?**

Pas pour l'instant. Cette question s'applique plus à la police. Toutefois, la situation va probablement changer pour ASFiNAG VTG avec le lancement de son outil d'assistance en ligne aux opérateurs (OBMS).

- **Fournissez-vous des informations aux usagers relativement aux incidents et aux durées des trajets ? Quels systèmes utilisez-vous et comment fonctionnent-ils ? En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ? Comment gérez-vous les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?**

ASFiNAG VTG ne fournit pas encore d'informations sur les durées de trajet. Les incidents sont listés sur son site Web, affichés sur les PMV et communiqués à la radiodiffusion nationale (→ service RDS-TMC, bulletins en FM). Des plans de gestion du trafic sont en cours d'élaboration et seront bientôt appliqués à de tels cas ; l'utilisateur de la route sera informé via des bulletins en FM, le service RDS-TMC et les PMV.

- **Avez-vous des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents (similaires à ceux dont démonstration est faite dans le « Livre rouge » hollandais *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*) ?**

Oui.

- **Comment surveillez-vous l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?**

Pour ce qui concerne ASFiNAG VTG, la principale amélioration dans le domaine de la gestion des incidents a été la construction de nouvelles sections LCS partout en Autriche. Vu qu'ASFiNAG VTG ne joue qu'un rôle mineur dans le dégagement des incidents, cette organisation n'a mis en application aucun système de surveillance ou système banc d'essai. Les réunions périodiques fournissent certainement un moyen de mettre les carences en lumière et de remédier à celles identifiées. En cas de danger imminent, prévenir les usagers de la route est prioritaire sur la fourniture d'information à la police. C'est le cas avec les conducteurs roulant à contresens. Dans tous les autres cas (le reportage excepté), ASFiNAG VTG agit conformément aux ordres reçus de la police et des autorités chargées d'entretenir les routes.

- **Quelles mesures avez-vous mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ? Quelles mesures préventives des incidents avez-vous appliquées ? A quel point ont-elles réussi ? Comment mesurez-vous leur succès / échec ?**

Les tendances sont identifiées et notifiées par les services de statistiques autrichiens. En ce qui concerne les données de sécurité routière, le Conseil autrichien pour la sécurité et la prévention (KfV) procède à une analyse plus en profondeur. Mesures préventives des incidents : LCS en général, détecteurs de pluie (épaisseur de la couche d'eau), de neige, de glace, de brouillard, avertissements dérivés et communiqués. ASFiNAG VTG charge habituellement des experts d'évaluer les avantages de toutes nouvelles mesures. Il est difficile de comparer les statistiques dans les cas où les périodes d'observation sont courtes. L'avantage / le succès de LCS est évident.

2 Récapitulatif de ce à quoi votre pays cherche à parvenir (cap)

- **Quel est votre plan stratégique ? S'agit-il d'un plan multi répondants, sur plusieurs années ? Partagez-vous une vision ?**

Le plan d'ASFiNAG VTG est de fournir la meilleure contribution possible, dans le cadre de son rôle actuel, en étendant la couverture LCS et en améliorant sa performance, ce qui signifie en premier être capable à l'avenir de surveiller quelque mille caméras, ce qui signifie inévitablement une détection automatique de l'incident.

Des problèmes existent concernant la réglementation au niveau provincial, alors que la responsabilité d'ASFiNAG VTG se situe au niveau national, certes uniquement que sur les autoroutes et voies expressives. Ceci signifie que des questions organisationnelles et de législation font jusqu'à un certain point obstacle. ASFiNAG VTG toutefois veut s'adapter aux environnements changeants. Sa principale orientation demeure : éviter les incidents par ex. en communiquant des avertissements (par ex. neige, pluie).

- **Comment en tirez-vous les avantages ?**

En tant qu'opérateur autoroutier, ASFiNAG VTG voue un intérêt primordial à fournir une infrastructure routière non embouteillée. Éviter les incidents et dégager leur sites le plus rapidement possible est un grand avantage.

- **Disposez-vous du budget et des ressources appropriés pour honorer votre plan ? A combien s'élèvent-ils ?**

350 millions d'euros au total (1999–2015)

- **Disposez-vous des politiques et procédures pertinentes en place pour honorer votre plan ? Quels sont les principaux changements de politique requis ?**

Les procédures et objectifs sont ébauchés dans le plan général ITS autrichien (publié par le ministère). Les objectifs stratégiques sont définis par le conseil pour l'intégralité du groupe. Ces documents permettent de dériver des calendriers de délais et de coûts pour VMIS.

- **Disposez-vous d'accords formels en place ? Quels obstacles avez-vous (eu) à surmonter ?**

La législation a été modifiée pour nous permettre d'afficher des avertissements sur la route en cas de danger imminent.

3 L'avenir de la gestion des incidents de la circulation (réflexion irréaliste)

- **Quelles politiques / procédures aimeriez-vous appliquer s'il n'y avait aucun obstacle financier ou de procédure ? Quels bénéfices pourraient en être tirés ?**

- Automatisation : des voitures capables d'éviter d'être impliquées dans des incidents.
- Messages automatiques : messages qui incluraient des informations sur l'emplacement exact de l'incident et seraient automatiquement envoyés à un centre incident, lequel enverrait ensuite un avertissement aux parties affectées (services ambulanciers, pompiers, police et opérateurs routiers).
- Réduction au minimum des temps de blocage et optimisation du délai prévu afin de permettre aux centres gestionnaires du trafic d'informer les usagers de la route et d'activer des itinéraires de contournement qui seraient définis à l'avance.
- La standardisation au niveau européen est importante dans la communication inter-TMC et l'évaluation en ligne permanente des itinéraires alternatifs.

Annexe C : Étude de cas - Danemark

1 Aperçu du programme actuel de gestion de la circulation (en cours)

Informations sur le trafic

Depuis 1985, la Direction des routes danoises (DRD) a fourni des informations à un certain nombre de médias destinées aux usagers de la route et relatives au réseau de routes numérotées. Ces dernières années, la DRD a formalisé la coopération avec le secteur du transport public et assumé le rôle d'opérateur informant directement tout le pays, via les stations de télévision et de radio, sur le trafic routier et les transports publics. L'inauguration du nouveau Centre d'informations trafic (TIC) en 2003 a établi le rôle futur du TIC : celui de coordonner tous les acteurs impliqués dans les informations trafic dans tout le pays.

Contrôle de la circulation

Les différentes autorités au niveau national, municipal et la police ont assumé des responsabilités étendues d'opérateur au-delà des limites traditionnelles afin de tenir compte des besoins des utilisateurs. Le contrôle de la circulation par les PMV en liaison avec l'extension de la M10 et de la M3, les systèmes renseignant sur la durée des trajets, les bornes téléphoniques d'urgence et la surveillance par caméras CCTV sont des exemples de la façon dont la DRD travaille et a travaillé en tant que gestionnaire, à plusieurs niveaux différents, de la circulation.

Gestion des incidents

En 1998, la DRD s'est vue confier la responsabilité d'exploiter son propre réseau routier principal. Deux départements dans la division Maintenance (Information routière et sur le trafic, maintenance trafic) et les trois bureaux régionaux sont maintenant chargés d'assurer la fluidité du trafic et la sécurité sur le réseau de routes principales, en étroite coopération avec les services de sauvetage. Les tâches sont accomplies en coopération avec des entreprises privées.

Nouveaux déploiements

En liaison avec l'extension de la M3 et de la M10, de nouveaux systèmes de gestion du trafic et de nouveaux rôles pour gérer les incidents ont été mis en place. Bien que ces solutions soient affectées à d'autres chantiers d'extension d'autoroute, elles ne sont pas applicables de façon généralisée à la gestion du trafic au Danemark. Ces solutions sont en fait des exemples de la direction dans laquelle la gestion du trafic évolue dans ce pays. En conséquence, toute référence aux « autoroutes » dans les réponses qui suivent mentionne des solutions standard telles qu'en l'état aujourd'hui, tandis que les références aux solutions sur la M3 constituent un exemple de la direction vers laquelle la gestion du trafic évolue.

- **Quel rôle votre agence joue-t-elle dans la gestion des incidents ?**

Sur les autoroutes normales, la DRD joue dans la gestion des incidents le rôle mentionné ci-dessus.

La DRD informe les usagers de la route sur les incidents ; la police peut demander à la DRD de l'assister en apposant des marquages et en retirant les obstacles présents sur la chaussée.

Les incidents mineurs (chute de chargement ou voitures en panne) sont traités directement par le TIC, et les informations sont fournies à la police.

En outre et vu le fait que la DRD reçoit tous appels d'urgence émis depuis les bornes d'appel d'urgence, elle constitue en pareil cas le premier maillon dans la chaîne d'alarme.

Des plans de gestion des incidents ont été développés spécifiquement pour la M3 et la M10. Conformément à ces plans, le rôle de la DRD est le suivant :

- Recevoir les alarmes et les relayer ;
- Avertir les usagers de la route et réguler le trafic ;
- Informer la police et l'organisation de sauvetage sur la situation régnant sur la M3 ;
- Fournir de l'assistance par des marquages routiers mobiles.

Conformément à un accord préalablement passé avec la police, les PMV sont contrôlés par le TIC. Aucun représentant de la police ne siège au TIC.

- **Disposez-vous d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique ?**

La DRD ne dispose pas d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique. Elle comporte toutefois des groupes siégeant sur la base du cas-par-cas pour discuter de différents sujets qui pourraient conduire à tous types de changements, par ex. instructions afférentes aux incidents, destinées aux parties concernées.

Des réunions de coopération à ordre du jour non prédéfini se déroulent également. Il y a aussi d'autres réunions sur les accords entre les différentes parties, par ex. des réunions avec la radiotélévision danoise sur le timing de la fourniture d'informations lorsque des accidents se produisent.

- **Disposez-vous de centres ou systèmes gestionnaires des transports coordonnant les notifications d'incidents et les réactions à ceux-ci ? Comment fonctionnent-ils ? Sont-ils partagés avec d'autres entités ?**

La DRD dispose du Centre d'informations trafic (TIC) qui a pour tâche d'améliorer la sécurité et la qualité de son flux d'écoulement. Outre les bornes téléphoniques d'urgence bordant toutes les autoroutes, il existe deux systèmes permettant de coordonner les notifications d'incidents et les réponses :

Trafikman est un système de dispatching électronique de l'information routière et sur le trafic. Basé sur des informations provenant des autorités routières et de la police, le dispatching est accompli manuellement par le TIC et distribué à tous les médias pertinents, normalement aux stations de radio, au RDS-TMC et au site de la DRD www.trafikken.dk. Le cercle d'utilisateurs est en cours d'élargissement pour inclure la police et les administrations routières municipales.

Reporterman est utilisé en interne par la DRD pour enregistrer les incidents sur ses routes. Les entrées sont fournies en premier par les reporters routiers employés par la DRD. Toutefois, les messages en provenance d'autres sources sont également enregistrés.

Et enfin les appels émis depuis des centres d'alarme (en composant le 112) pour alerter la police et les services de sauvetage après des incidents autoroutiers s'affichent sur écran au TIC.

- **Organisez-vous des exercices d'entraînement multi répondeurs ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?**

Les exercices d'entraînement multi répondeurs se déroulent en premier en liaison avec des sites spéciaux, par ex. des tunnels et la M3.

Pour ce qui concerne les tunnels au Danemark, les exercices d'entraînement multi répondeurs incluent toutes les parties pertinentes, c'est-à-dire généralement

- La police
- Les services ambulanciers
- Les services de sauvetage
- Le personnel technique d'urgence

Les exercices se déroulent tous les 2 à 5 ans et se concentrent sur des cas choisis par le groupe d'opérations et de maintenance constitué pour chaque tunnel.

Les cas peuvent être très divers, allant de petits événements spéciaux aux simulations d'incendies majeurs et de catastrophes environnementales ; les exercices peuvent se dérouler en situation réelle ou sur une table d'entraînement comme le montre la figure C1.



Fig. C1 Exercice simulateur d'incident sur table d'entraînement

Pour la M3, les parties susmentionnées et le centre d'alerte de Copenhague, le TIC, ont participé à deux sessions de formation impliquant des cas théoriques concentrés sur la phase d'alarme, la communication et le déplacement jusqu'au bon site. Pour la M3, les exercices ont permis de mieux comprendre les problèmes des autres parties, et en particulier de mieux utiliser les services que le TIC peut fournir.

Pour les tunnels, les avantages ont principalement résidé dans la formation du personnel dans les cas où les procédures d'alarme et la communication entre les différents groupes de personnels s'étaient avérées très difficiles. Les exercices ont également eu pour résultat d'améliorer les différents systèmes techniques.

- **Quelles sont vos politiques et procédures clés afférentes à la réaction et au dégagement ? Recourez-vous à des procédures différentes pour évacuer les véhicules de grandes dimensions ?**

La DRD fait la distinction entre trois délais de dégagement (A, B et C).

- A : Dégagement du véhicule sur place dans les 30 minutes
- B : Dégagement du véhicule sur place dans les 45 minutes
- C : Dégagement après accord avancé avec la police

Une procédure standard permet à la DRD d'enlever les véhicules abandonnés au bout de 24 heures, en envoyant simultanément un message à la police lors de l'enlèvement.

Pour les autres objets, des accords sont passés au cas par cas.

La procédure visant à évacuer les véhicules de grandes dimensions n'est pas différente.

Pour la police et les services de sauvetage, les instructions conjointes intitulées « Accidents autoroutiers – Instructions pour le personnel de sauvetage » ont été publiées avec prise d'effet le 15 mars 2005.

- **Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous de structures de commandement différentes en l'occurrence ?**

Au Danemark, les opérations de sauvetage sont basées sur les directives et principes de coopération dans un groupe pluridisciplinaire appelé « Agence danoise de gestion des urgences, septembre 1999 ».

Suivant la gravité de l'incident, les services d'urgence interviennent avec des forces différemment étoffées. Dans la DRD, il n'existe pas de procédures spéciales, lors d'incidents majeurs, autres que les règles fixant qui fournit les informations sur quoi.

Au Danemark, c'est toujours la police qui coordonne les efforts des services de secours ; elle peut si nécessaire intensifier les services auxquels il est fait appel. Conformément aux directives susmentionnées provenant de l'Agence danoise de gestion des urgences, la structure de commandement peut varier selon l'ampleur de l'incident, par ex. inclure la mise en place d'un centre de commandement local en cas d'incidents majeurs ou de catastrophes.

- **Disposez-vous de systèmes de communication inter-répondants intégrés ? Quels systèmes utilisez-vous ?**

Au Danemark, il existe seulement un système radio local UHF duplex (dans la bande des 410 à 430 MHz) utilisé à la fois par la police et par les services d'urgence. Les radios comportent 5 canaux, chacun étant dédié à une entité et à un but particulier.

Ce système permet à toutes les parties de communiquer entre elles dans la zone entourant le lieu de l'accident. La DRD n'est pas entité participante dans ce système de communication.

- **Quelles mesures de performance utilisez-vous ? Disposez-vous de cibles de réaction et de dégagement établies ?**

Améliorer la qualité du flux de trafic et limiter les durées des bouchons sont des problématiques importantes, mais il n'y a pas de mesures précises des performances.

Les cibles de réponse et de dégagement sont listées dans les « politiques et procédures clés » ci-dessus.

La DRD enquête deux fois par an, auprès des usagers, au sujet du dégagement.

- **Fournissez-vous des informations aux usagers relativement aux incidents et aux durées des trajets ? En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ? Comment gérez-vous les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?**

Des informations sur les incidents et la durée du trajet en relation avec les incidents ne sont fournies que sur la M3 et la M10 (dans la région de Copenhague).

Les panneaux à message variables (PMV) servent normalement à indiquer les durées de trajet aux usagers. En cas d'incident toutefois, ils servent à afficher des avertissements et conseils.

Les premiers panneaux à message sont situées avant les entrées d'autoroute M3 ou M10 et ensuite tous les 0,5 à 2 km, ce qui permet d'informer les usagers en train d'approcher du bouchon ou s'y trouvant dedans. Pour prévenir les usagers faisant route vers la M3, les panneaux à message sont placés en amont des voies d'accès à l'autoroute.

En outre, les usagers peuvent être joints par radio et le service RDS-TMC.

Et enfin, bien que les durées de trajet sur les autoroutes hors de la ville de Copenhague soient mesurées, les résultats de ces mesures ne sont publiés que sur Internet.

- **Avez-vous des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents (similaires à ceux dont démonstration est faite dans le « Livre rouge » hollandais *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*) ?**

Comme mentionné ci-dessus, les opérations de sauvetage, au Danemark, sont basées sur les directives et principes de coopération dans une collaboration pluridisciplinaire connue sous le nom « d'Agence danoise de gestion des urgences, septembre 1999 ».

- **Comment surveillez-vous l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?**

Les incidents majeurs sont suivis d'une séance de débriefing, mais l'on n'analyse pas systématiquement les améliorations apportées à la gestion des incidents.

- **Quelles mesures avez-vous mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ? Quelles mesures préventives des incidents avez-vous appliquées ? A quel point ont-elles réussi ? Comment mesurez-vous leur succès / échec ?**

Une équipe d'enquête sur les accidents de la route (HVU) a été mise en place en 2001 dans le but d'acquérir de nouvelles connaissances, d'améliorer la sécurité de la circulation et de prévenir les accidents de la circulation.

Les mesures mises œuvre ou qui peuvent l'être incluent ceci :

- Informations et campagnes
- Changements dans la réglementation routière
- Changements dans les véhicules
- Changement dans l'éducation des conducteurs
- Changements dans la législation

Les résultats sont évalués sur la base des statistiques accidents nationales.

2 Récapitulatif de ce à quoi votre pays cherche à parvenir (cap)

- **Quel est votre plan stratégique ? S'agit-il d'un plan multi répondants, sur plusieurs années ? Partagez-vous une vision ?**

Pour l'heure, la DRD n'a aucun objectif qu'il soit possible d'évaluer, ni de stratégie cohérente pour améliorer la qualité d'écoulement du trafic, en liaison avec la gestion de la circulation et la planification à longue échéance.

Toutefois, une vision plus vaste est décrite dans le rapport sur la circulation publié en 2004 par le ministère danois des Transports et la DRD.

Un rapport intitulé « Analyse de l'exploitation de réseau au Danemark » trace les objectifs et stratégies définies par le groupe de travail et couvre tous les acteurs à l'œuvre dans le domaine de la gestion des incidents. Ce rapport n'est pas un plan mais une recommandation sur la façon d'atteindre les objectifs énoncés dans le rapport.

- **Comment en tirez-vous les avantages ?**
S/I
- **Disposez-vous du budget et des ressources appropriés pour honorer votre plan ? A combien s'élèvent-ils ?**
S/I
-

- **Disposez-vous des politiques et procédures pertinentes en place pour honorer votre plan ? Quels sont les principaux changements de politique requis ?**
S/I
- **Disposez-vous d'accords formels en place ? Quels obstacles avez-vous (eu) à surmonter ?**
S/I

3 L'avenir de la gestion des incidents de la circulation (réflexion irréaliste)

- **Quelles politiques / procédures aimeriez-vous appliquer s'il n'y avait aucun obstacle financier ou de procédure ? Quels bénéfices pourraient en être tirés ?**

Le rapport susmentionné, « Analyse de l'exploitation de réseau » décrit les objectifs et stratégies de développement futur.

Le développement et le renforcement du rôle de l'opérateur comprend ceci :

- Une focalisation plus intense sur le réseau routier tout entier : définir les stratégies de réseau d'ensemble pour améliorer la qualité d'écoulement du trafic et sa sécurité, en coopération avec les nouvelles municipalités ;
- Une meilleure vue d'ensemble de l'état du trafic et de son écoulement sur le réseau tout entier, ce qui crée des exigences envers le champ d'application et la qualité des données ;
- Une communication améliorée avec les usagers de la route ; coordination de l'information / des services sur une base nationale ;
- Une interaction élargie avec d'autres parties ; voies nouvelles et aménagées de coopération, avec la police par exemple.

Afin d'optimiser l'utilisation des « nouvelles technologies », il faut renforcer le rôle de l'opérateur de réseau et améliorer ainsi le contrôle d'un flux de circulation accru sur le réseau.

Les avantages suivants sont attendus : qualité améliorée de l'écoulement du trafic, plus grande sécurité, plus d'informations aux usagers de la route et considérations environnementales.

Annexe D : Étude de cas - Angleterre

Rapport sur la façon dont la Direction des routes (Highways Agency - HA) est organisée pour gérer les incidents et identifier les meilleures pratiques 29 décembre 2006

Avant-propos

But de ce document

Ce document ainsi qu'une présentation complémentaire résumant les points clés de ce rapport, contient les réponses, sous forme d'étude de cas, de la Highways Agency anglaise à l'enquête conduite par la Conférence Européenne des Directeurs des Routes (CEDR), sur la façon dont les États membres traitent les incidents de la circulation.

C'est plus précisément le Groupe de Travail O5 (GT O5) de la CEDR qui avait demandé à chaque État membre de livrer un rapport sur les trois questions suivantes (cf. également l'Annexe A) afin d'illustrer la façon dont il s'est organisé premièrement pour gérer les incidents de la circulation et deuxièmement pour identifier les meilleures pratiques :

Que se passe-t-il actuellement dans le programme de gestion des incidents de la circulation qu'exécute chaque État membre ?

Dans quelle direction le programme de gestion des incidents de la circulation qu'exécute chaque État membre évolue-t-il ?

Comment chaque État membre juge-t-il que les incidents de la circulation seront gérés à l'avenir ?

Sources d'information

Les informations utilisées pour compiler ce rapport ont été recueillies à partir d'un certain nombre de rapports de la Highways Agency et ont été complétées à l'aide de quelques documents librement accessibles. C'est toutefois l'analyse de ce qui a été entrepris dans le cadre du projet d'examen du tableau chronologique des incidents, utilisé par la Highways Agency, qui a constitué la principale source d'informations.

TABLE DES MATIÈRES (Annexe D)

Avant-propos

- 1 **Vue d'ensemble du programme actuel de gestion des incidents de la circulation par la Highways Agency**
 - 1.1 Rôles dans la gestion des incidents
 - 1.2 Politiques multi-répondants
 - 1.3 Centres de gestion de la circulation
 - 1.4 Formation multi-répondants
 - 1.5 Politiques et procédures de réaction et de dégagement
 - 1.6 Incidents majeurs
 - 1.7 Communications inter-répondants
 - 1.8 Mesures des performances
 - 1.9 Informations aux usagers
 - 1.10 Rôles et responsabilités convenus
 - 1.11 Amélioration continue
 - 1.12 Causalité des incidents

2 A quoi la Highways Agency cherche-t-elle à parvenir ?

- 2.1 Plan stratégique
- 2.2 Avantages
- 2.3 Budget et ressource
- 2.4 Politiques et procédures
- 2.5 Accords

3 Quel avenir attend la gestion des incidents de la circulation ?

- 3.1 Comment exécuter la gestion des incidents à plus long terme

1 Vue d'ensemble du programme actuel de gestion des incidents de la circulation par la Highways Agency

1.1 Rôles dans la gestion des incidents

La rôle de l'Agence autoroutière (HA) dans la gestion des incidents a significativement changé au cours des cinq années écoulées (2003-2008). Au cours de cette période, la Highways Agency a cessé d'être principalement une gestionnaire d'actifs ; elle est devenue en plus l'opératrice du réseau autoroutier anglais. En tant qu'opératrice de réseau, la Highways Agency a trois objectifs visant à assurer ceci :

- Des routes sûres
- Des trajets fiables
- Que les usagers soient informés

Les organisations suivantes au sein de la Highways Agency contribuent à la gestion des incidents :

- Le service des responsables de la circulation
- Le centre national de contrôle de la circulation (National Traffic Control Centre – NTCC)
- Les officiers nationaux de liaison incidents (National Incident Liaison Officers – NILO)
- La ligne d'informations de la Highways Agency (Highways Agency Information Line – HAIL)
- Les fournisseurs de services à la Highways Agency.

1.1.1 Le service des responsables de la circulation

L'un des outils clés permettant à la Highways Agency d'accomplir efficacement son nouveau rôle en tant qu'opérateur de réseau est le Service des responsables de la circulation (Traffic Officer Service - TOS). Ce service est composé de responsables de la circulation (Traffic officers - TO) patrouillant sur les routes du réseau et de Centres de contrôle régionaux (Regional control centres - RCC) qui gèrent le trafic.

Les objectifs clés du TOS sont les suivants :

- Réduire les congestions liées aux incidents et améliorer la sécurité ;
- Décharger la police des tâches non liées aux actes délictueux, afin qu'elle puisse consacrer plus de temps aux délits et s'occuper d'autres activités policières « cœur de métier ».
- Développer le rôle de la Highways Agency en tant qu'opératrice de réseau.

Les TO et les RCC jouent maintenant un beaucoup plus grand rôle dans la gestion des incidents ; ce dernier se centre sur la gestion du trafic autour de l'incident et sur l'assistance aux services de secours. On y est parvenu en forgeant un étroit partenariat de travail entre la police et la Highways Agency et en transférant certains rôles et responsabilités de la première à la seconde. La création de nouveaux rôles et responsabilités pour la Highways Agency est décrit dans un document intitulé Cadre directeur national (National Guidance Framework) ; ce document a permis de guider la mise en place et l'exploitation de la nouvelle relation de travail entre la police et la Highways Agency. L'un des défis clés dans ce processus a été de traiter avec succès les risques liés au transfert de rôles.

Les rôles et responsabilités actuels, consécutifs au transfert de fonctions de la police vers l'HA, sont illustrés par la Fig. D1 : rôles et responsabilités.



Fig. D1 : Nouveaux rôles et responsabilités

Pour résumer, les responsables de la circulation assument les responsabilités suivantes :

- **Stopper et canaliser le trafic** : afin de retirer les débris ou protéger les conducteurs et passagers, les responsables de la circulation peuvent stopper le trafic, le canaliser et fermer des routes.
- **Assister la police** : Les responsables de la circulation assistent la police dans leurs tâches liées au trafic, par ex. en fermant provisoirement des routes où un accident grave s'est produit, pour permettre à la police d'enquêter. La police continue de s'occuper des accidents graves et de poursuivre les infractions au code de la route.

- **Dégager les lieux d'incidents** : Gérer un dégagement en toute sécurité après des collisions de véhicules. Ceci inclut de nettoyer les débris tels que les pneus déchiquetés ou les gros déchets qui pourraient soit endommager les véhicules soit provoquer un accident (tâche souvent accomplie par les unités d'assistance incident).
- **Retirer les véhicules** : organiser l'enlèvement des véhicules endommagés et abandonnés qui pourraient menacer ou gêner les usagers en déplacement.
- **Patrouiller** : les responsables du trafic accomplissent des patrouilles à haute visibilité sur des itinéraires spécifiques, à la recherche ou à destination guidée de problèmes tels que les débris sur la chaussée pouvant menacer la sécurité ou congestionner le trafic.

En règle générale, la Highways Agency dirige les opérations dans les incidents mineurs dont les collisions sans blessures, les débris, véhicules en panne et les incidents provoqués par des intempéries extrêmes. La police s'occupe de tous les autres incidents et prend également le contrôle chaque fois qu'elle soupçonne un acte répréhensible ou lorsque l'ordre ou la sécurité publics sont menacés. Lorsque le traitement d'un incident est dirigé par la police, la Highways Agency l'assiste et assume la responsabilité de gérer la circulation.

La police conserve la maîtrise générale de l'incident mais, en fait, tous les événements situés en dehors de tout cordon intérieur (la zone qui entoure l'épicentre de l'incident lui-même) sont gérés par le TOS. Le TOS est organisé en sept régions ; chacune a été basée sur les délimitations géographiques existantes des services de police. Dans chaque région, la circulation est gérée depuis un RCC. La gestion du trafic à plus grande échelle dans la zone entourant un incident est normalement assurée par des opérateurs utilisant une signalétique sur portique (PMV) à messages variables, des limites de vitesse variables et des itinéraires de déviation

Informations clés sur le TOS :

- Les membres du TOS s'occupent en moyenne de 120 incidents par jour.
- Il y a actuellement plus de 1400 responsables de la circulation (TO), personnel en salles de contrôle inclus.
- Les TO patrouillent sur environ 3 000 km d'autoroutes et 200 km de grands axes. Pour soutenir les patrouilles, ils opèrent depuis leurs sept RCC et 28 stations distantes dédiées.
- En terme de capitaux à dépenser, le TOS va coûter 82 millions de livres sur la période 2003/2004 – 2013/2014. Si l'on prend 2004/2005 comme année de base, le fonctionnement du service va coûter 66 millions de livres par an.

1.1.2 Centre national de contrôle de la circulation (National Traffic Control Centre - NTCC)

En 2001, la Highways Agency a été partie prenante d'un partenariat public – privé (PPP) pour construire et exploiter un Centre national de contrôle de la circulation (National Traffic Control Centre - NTCC). Le NTCC est la plaque tournante informative de la Highways Agency. Le personnel présent au NTCC surveille en permanence un réseau comprenant quelque 1 730 caméras CCTV et plus de 4 450 capteurs de circulation. Ce personnel travaille 24 heures par jour, 365 jours par an. Il surveille le réseau routier et livre des informations vitales aux médias d'information et à leurs partenaires opérateurs, police et TOS compris. Il place également des messages **en temps réel sur 350 grands PMV positionnés sur le réseau en des points stratégiques.**



Fig. D2 : Le centre national de contrôle de la circulation (NTCC)

Pendant les incidents, le RCC assume la gestion tactique de la circulation sur sa zone. Le NTCC cherche à gérer la circulation sur une superficie beaucoup plus vaste, à l'aide de PMV stratégiques, pour empêcher du trafic inutile de pénétrer dans la zone affectée.

1.1.3 Officiers nationaux de liaison incident

Au sein du NTCC, le responsable national de la liaison des incidents (National incident liaison officer - NILO) constitue une ressource importante de la Highways Agency. Le NILO a pour rôle de collecter des informations auprès du personnel de fonction dans les RCC, auprès de la police, du NTCC et d'autres sources, et de les rediffuser vers les médias ou d'autres organisations étrangères à l'équipe opérationnelle qui en ont directement besoin. Le NILO fait également remonter l'information incident dans l'organisation de la Highways Agency s'il y a lieu, en utilisant les procédures de contact d'urgence (Emergency Contact Procedures - ECP).



Fig. D3 : HA Information Line (HAIL)

1.1.4 Ligne d'information de l'Agence routière (Highways Agency Information Line)

L'un des rôles clés de la Highways Agency consiste à informer le public en déplacement d'événements survenus susceptibles d'affecter ce dernier.

Différents canaux sont utilisés pour diffuser l'information, mais la Ligne d'information de la Highways Agency (Highways Agency Information Line - HAIL) constitue une fonction importante en terme de service clients. La HAIL est le service d'information téléphonique offert par la Highways Agency. Utilisable toute l'année 24 heures par jour, il permet d'obtenir de l'aide et des informations sur le réseau, donc celles-ci :

- Conditions actuelles de circulation selon un itinéraire et effets d'incidents éventuels
- Conditions susceptibles de régner sur un itinéraire donné à certaines heures spécifiques
- Emplacement et progression de chantiers routiers susceptibles d'affecter un déplacement

1.1.5 Fournisseurs de services et leurs unités d'assistance-incident

Le réseau de la Highways Agency est entretenu moyennant des contrats avec des agents de gestion (Managing Agent Contract - MAC) ou en combinant des agents de gestion et des entreprises de maintenance mandatées à terme (Term Maintenance Contractors – TMC) (MA – TMC) plus couramment connues sous le vocable de « fournisseurs de services ». Les fournisseurs de services entretiennent le réseau pour se conformer aux accords de niveau de service. Les fournisseurs de service jouent également un rôle clé dans la gestion des incidents sur le réseau routier stratégique.



Les fournisseurs de services sont chargés de traiter les incidents à un niveau opérationnel, de fournir leur assistance à la Highways Agency et à d'autres répondants impliqués dans l'incident, de fournir une gestion tactique de l'incident lorsque nécessaire et de s'occuper d'entretenir ou de réparer l'élément d'actif requis en conséquence des incidents. Les fournisseurs de services déploient des équipes gestionnaires d'incident comprenant des services sur et hors route détenant les informations et l'équipement nécessaires pour répondre efficacement à l'incident. Les équipes gestionnaires d'incident s'occupent principalement d'assister, guider et conseiller les services de réaction aux incidents

Fig. D4 : L'ISU, unité d'assistance incident

Les activités des fournisseurs de service constituent une caractéristique clé des plans d'urgence garantissant aux fournisseurs de services, avec le Service des responsables de la circulation (TOS) et les équipes d'intervention sur zone, de pouvoir réagir correctement à la situation afin d'assister les services d'urgence dans leur action et de répondre à leurs demandes. Les plans d'urgence ont été mis en place pour assurer une interaction adéquate avec d'autres organisations et de réduire au minimum le désagrément occasionné aux clients de la Highways Agency et à d'autres grandes parties prenantes.

Les fournisseurs de services exploitent des unités d'assistance incident (Incident Support Units - ISU). Une ISU a pour but de réduire au minimum la perturbation pour les usagers de la route en fournissant de l'assistance au TOS et à la police, ainsi qu'une réponse sûre et ponctuelle aux incidents, et en dégagant la chaussée pour rétablir le service normal. Tandis que différents types d'incidents se produisent sur le réseau routier stratégique, il y a un certain nombre de fonctions de base définies ci-dessous accomplies par une ISU sur le site de la plupart des incidents. Les ISU ont pour fonctions premières :

- D'assister le TOS et la police dans la gestion des incidents ;
- D'évaluer le site de l'incident et d'obtenir la présence de ressources supplémentaires ou spécialisées lorsque la tâche dépasse les capacités de l'ISU ;
- D'officier de lien de communication entre le site de l'incident et le centre de contrôle du réseau tenu par le fournisseur de service, ou équivalent ;
- Rendre le site de l'incident plus sûr en appliquant une gestion appropriée de la circulation ;
- Supprimer la congestion et les risques sécuritaires en retirant les débris jonchant les voies de circulation et les bandes d'arrêt d'urgence ;
- Effectuer des réparations sur l'infrastructure à grande circulation endommagée à la suite d'un incident ;
- Prendre des mesures proactives pour réduire au minimum les dommages subis par l'infrastructure et l'environnement ;
- Détecter et signaler les incidents.

Lorsqu'elle n'est pas occupée à remplir ses fonctions premières, l'ISU peut être affectée à des activités secondaires aussi longtemps qu'elles ne compromettent pas sa réaction aux incidents. Les activités secondaires incluent ceci :

- Patrouille, surveillance et reportage sur le réseau ;
- Réaliser la maintenance de routine ;
- Supprimer la dangerosité des défauts infligés à l'infrastructure à grande circulation.

Outre les ISU, les fournisseurs de services déclenchent une réaction secondaire. Le but de la réaction secondaire est de fournir des services, ressources et équipements additionnels non offerts par l'ISU. Ceci apporte des équipements et capacités supplémentaires au moment de dégager la chaussée et de restaurer le service normal.

Consécutivement à un passage en revue, la Highways Agency propose désormais d'intensifier les capacités primaire et secondaire de réaction des fournisseurs de services pour améliorer le délai de réaction requis et dégager la route à la suite d'un incident.

1.1.6 Autres répondants impliqués dans la gestion d'un incident

Les services d'urgence jouent un rôle essentiel dans la gestion des incidents. Les répondants clés offrant des services sont les suivants :

Les forces de police anglaises

L'Angleterre compte 40 corps de police régionaux ; les niveaux de gestion policière sur les routes varient d'un corps à l'autre. Les régions non traversées par des autoroutes n'opèrent pas aux côtés des TO. La structure des corps de police régionaux peut différer ; certains corps comportent des unités de police routière spécialisées et *dédiées aux autoroutes*, d'autres ont des unités de police routière *désignées* qui se déploient autour des incidents de la circulation survenus sur toute route de la région.

Voici les cinq principaux objectifs de la police concernant la gestion policière des routes (à partir de la Stratégie ACPO de contrôle policier des routes) :

- Empêcher, par application de la loi, les hors-la-loi d'utiliser les routes ;
- Réduire le nombre de victimes d'accidents de la route ;
- S'attaquer à la menace terroriste ;
- Réduire un usage antisocial des routes ;
- Accroître la confiance publique et rassurer en patrouillant sur les routes.

Les services incendie et de sauvetage

En Angleterre, les services incendie et de sauvetage traversent une phase de modernisation et de régionalisation suite au dépôt de la loi de 2004 sur les services incendie et de sauvetage. Cette loi refond intensément les pouvoirs et responsabilités des autorités chargées de la lutte incendie et du sauvetage, en conférant explicitement, ce qui est le plus important, des fondements statutaires au travail de prévention et au rôle de « sauvetage » de plus en plus important, ainsi qu'aux rôles traditionnels de lutte contre les incendies. En ce qui concerne les accidents de la circulation, les services incendie et de sauvetage ont la responsabilité de ceci :

- S'occuper de tous les incidents dont ils ont été alertés ;
- Éteindre les incendies ;
- Sauver les gens et les extirper des véhicules ;
- Santé et sécurité du public et des répondants sur site ;
- Rendre les matières dangereuses sûres avant de les enlever (les services incendie et de sauvetage n'ont pas pour tâche de retirer les matières) ;
- Protéger l'environnement contre les déversements ou contre tout impact de l'intervention elle-même sur ce dernier (par ex. mousse, eau contaminée, etc.).

Les services ambulanciers

En Angleterre, les services ambulanciers constituent une partie exécutive des organismes régionaux du Service de santé publique (National Health Service - NHS), ils assurent le transport accident, le transport d'urgence et non urgent. Les ambulances sont normalement occupées par des ambulanciers paramédicaux et des techniciens. En tant qu'équipe, le personnel ambulancier :

- Définit l'urgence des victimes et les évalue dans le but de leur apporter le plus rapidement possible les soins nécessaires ;
- Stabilise les victimes, traite les incidents mineurs et gère la douleur avant d'évacuer les victimes du site ;
- Administre les premiers secours avancés.
- Les paramédicaux, pas les techniciens, peuvent si nécessaire procéder à des interventions cliniques.

Les blessés graves requérant un traitement hospitalier seront stabilisés et évacués dès que possible dans le but de les amener en salle d'opération dans l'heure consécutive à l'accident ; cette période est dénommée « l'heure critique ». L'assistance ambulancière additionnelle inclut des ambulances supplémentaires, des véhicules de réaction plus petits, des médecins « de base » (pouvant traiter les traumatismes sur site), des responsables médicaux de l'incident et d'autres personnels basés en hôpital.

Opérateurs chargés de récupérer les véhicules

Retirer les véhicules du site pour rétablir le fonctionnement du réseau routier après un incident constitue une fonction clé. A l'exception des incidents survenus dans les grands projets de maintenance et de construction de grands axes (où la Highways Agency fournit un service gratuit de récupération à l'intérieur du chantier), la Highways Agency ne dispose actuellement d'aucune capacité de s'en occuper en interne ou via un prestataire de services.

Les procédures existantes recourent à des contrats signés entre les forces de police et des opérateurs (Vehicle Recovery Operator - VRO) usant des pouvoirs légaux de cette dernière pour récupérer les véhicules. La Highways Agency recourt à des contrats avec la police pour retirer les véhicules en usant des pouvoirs légaux de cette dernière, et s'en prévaut soit en personne soit à distance.

Les VRO sont des entreprises privées offrant également des services aux usagers souhaitant voir leur véhicule récupéré après une panne. Normalement, les usagers sont membres de clubs d'assistance routière. Les procédures opérationnelles des VRO ont été détaillées à la section 1.5.



Fig. D5 : Voici quelques uns des répondants clés dans la gestion des incidents sur le réseau routier stratégique (de gauche à droite : Responsable HA de la circulation, unité ISU fournisseur de services, service incendie et de sauvetage, service ambulancier et police)

1.2 Politiques multi-répondants – La Highways Agency dispose-t-elle d'un groupe multi-répondants formalisé qui se réunit pour débattre des questions de politique ?

Il n'existe pas de forums multi-répondants formels couvrant tous les services répondants. Toutefois, la Highways Agency se réunit régulièrement avec les services d'urgence sur une base individuelle.

Le conseil du partenariat ACPO - HA constitue la plus formelle de ces réunions ; ses membres, provenant de la Highways Agency et de l'ACPO se réunissent tous les 3 mois pour discuter des problématiques et des opportunités d'intensifier leur partenariat de travail.

Plus récemment, la Highways Agency a entamé des réunions trimestrielles avec l'Environnement Agency dans le but de promouvoir des accords de travail mutuels, d'identifier les exigences de recherche conjointes et de perfectionner les procédures opérationnelles. Récemment, la Highways Agency a également commencé de publier, à titre d'essai, un magazine sur la gestion des incidents de la circulation qui met en évidence les meilleures pratiques et informe les répondants sur les problématiques clés. Les bulletins de gestion des incidents amplifient cette initiative sur une base ad-hoc.

1.3 Centres de gestion de la circulation – La Highways Agency dispose-t-elle de centres ou systèmes de gestion pour coordonner les notifications d'incidents et les réactions ?

La Highways Agency exploite ses sept RCC pour assister les TO et pour gérer la congestion sur tout le réseau. Les RCC couvrent les autoroutes via un certain nombre de corps de police et assument les rôles suivants :

- Dépêcher des responsables circulation sur les sites d'incidents ;
- Coordonner les réactions des services de secours et d'autres fournisseurs de services ;
- Gérer et surveiller l'état de la circulation, par exemple à l'aide de caméras CCTV ;
- Fournir une alerte et des réactions précoces aux incidents ;
- Afficher des messages informatifs sur les panneaux électroniques surplombant la route ;
- Répondre aux appels téléphoniques d'urgence émis dans leur région depuis la route.

Le NTCC adopte une démarche plus stratégique visant à gérer l'ensemble du réseau autoroutier pour répondre aux incidents, événements, congestions et problématiques météorologiques. Autres centres de contrôle impliqués dans la gestion des incidents :

-
- Les PC de la police autoroutière (Police Control Offices - PCO), PC incendie et sauvetage (Fire and Rescue Control Room - FCR) ;
- PC des services ambulanciers (Ambulance Service Control Room - ASCR), Centres de contrôle du réseau des fournisseurs de services (Network Control Centres - NCC) ;
- PC des opérateurs chargés de la récupération véhicules

Le déploiement des services de secours est basé sur le Centre de traitement des incidents par la police (Police Incident Handling Centre - PIHC) qui entre en action lorsqu'un incident est signalé par le public composant le numéro d'urgence « 999 ». Le PIHC transfère les appels au PCO, au FCR et à l'ASCR. Les appels adressés à l'ASCR sont acheminés via un Centre de gestion des patients (Patient Management Centre - PMC) et un Centre de répartition des urgences (Emergency Dispatch Centre - EDC). Certains RCC disposent d'un PCO autoroutier de comté, tandis que d'autres ont des officiers de liaison de police (PLO) faisant le lien entre deux organisations répondeuses. Plus récemment, des remaniements ont été effectués pour placer dans les RCC des responsables de liaison avec les fournisseurs de services.

Les incidents peuvent être notifiés aux répondeurs via plusieurs canaux :

- Bornes téléphoniques d'urgence (Emergency roadside telephones - ERT)
- Appel au 999 (numéro utilisé au Royaume-Uni uniquement en cas de menace à la sûreté publique et de criminalité) depuis un téléphone public ou mobile, au 911 ou au 112
- Patrouilles répondeuses (à savoir la police, les TO ou le fournisseur de service)
- Détection par CCTV ou une technologie de surveillance routière

Les opérateurs RCC répondent à l'appelant depuis une ERT et saisissent autant de détails que possible avant de communiquer le journal de l'incident à d'autres opérateurs. Les appels au 999 par le public depuis un mobile sont acheminés via le PIHC au RCC ou au PC de la police. Les opérateurs de la Highways Agency et de la police créent et actualisent des journaux d'incidents.

Les patrouilles font rapport à leur PC pertinent, et partagent les détails avec d'autres répondeurs selon le cas approprié. La Highways Agency et la police échangent des informations incident dans les cas où l'implication de l'autre partie s'impose soit pour gérer l'incident soit pour s'y investir, dans le cas par ex. où un acte délictueux a été détecté par la Highways Agency, ou si des collisions ou incidents assortis seulement de dégâts matériels avec débris épars ont été signalés via le réseau 999.

Les CCTV et autres technologies routières sont surveillées par les opérateurs RCC. Il est rare que ces systèmes détectent les premiers des incidents, mais lorsque c'est le cas, les opérateurs du RCC y réagissent immédiatement.

1.3.1 Comment les centres de gestion de la circulation travaillent-ils ?

Les RCC jouent un rôle vital dans la gestion des incidents et restent actifs pendant toute leur durée. Les RCC sont soit directement informés des incidents par les appels émis depuis les ERT, soit ils ont été alertés par des TO.



Fig. D6 : Centre régional de contrôle – Regional Control Centre (Royaume-Uni)

Si un incident a été détecté par la police ou un fournisseur de services, le RCC sera prévenu par le PC du répondant approprié. Dès que le RCC a été alerté, un journal HA d'incident est ouvert dans lequel sont saisis les détails initiaux. Ces détails seront vérifiés par le premier répondant arrivé sur les lieux.

En fonction des exigences de l'incident, le RCC déploie des TO et demande des ressources appropriées aux autres organisations répondantes. Le RCC reçoit également, des TO sur les lieux, des demandes de suppléments de ressources fournies par d'autres répondants. Tous les détails de l'incident sont enregistrés par l'opérateur contrôlant la réaction à l'incident.

Le commandant de l'incident se trouve normalement sur les lieux ; le RCC assiste ces personnes en leur fournissant des informations et en pilotant les ressources. Le commandement de l'incident demeure habituellement sur les lieux. Le RCC officie de plaque tournante de l'information incident, il se charge de distribuer l'information à d'autres répondants si nécessaire. D'autres répondants gèrent leurs propres journaux de l'incident. La HA et la police utilisant des systèmes intégrés, ces deux structures peuvent échanger les détails inscrits dans le journal.

Le RCC s'occupe de piloter les caméras CCTV sur tout le réseau. Si une caméra CCTV est située près de l'incident, les opérateurs RCC la pilotent pour obtenir un enregistrement visuel de l'incident et aider dans la pilotage des ressources.

Là où un incident requiert une gestion d'urgence de la circulation (Emergency traffic management - ETM) ou une gestion temporaire de la circulation (Temporary traffic management - TTM), le RCC, en association avec le propre PC réseau des fournisseurs de services, donne des conseils de guidage aux TO et aux ISU sur le plan d'ensemble le mieux adapté.

Lorsqu'un incident requiert une gestion de la circulation sur le réseau environnant, le RCC règle les panneaux et signaux pour communiquer des détails pertinents aux autres usagers de la route. Les panneaux et signaux incluent normalement ceci : panneaux indicateurs de vitesses-limites variables, montés sur portique ou basés sur la bande centrale réservée ; petits PMV affichant des messages d'avertissement ou PMV routiers de plus grande taille affichant des informations à caractère plus stratégique. Le RCC s'occupant de la région Sud-est exploite également une « autoroute contrôlée » fixant des limitations variables mais obligatoires de vitesse. Le RCC des West Midlands exploite un système de gestion active du trafic (ATM) qui ferme automatiquement des voies et permet de circuler sur la bande d'arrêt d'urgence.

Au fur et à mesure qu'un incident évolue, le RCC continue de placer des panneaux et signaux et demeure en liaison avec le NTCC, le NILO, les autorités routières locales, d'autres RCC et d'autres organisations répondantes. Le RCC assume aussi normalement le rôle de préparer l'intervention des opérateurs (VRO) récupérant les véhicules, bien que les contrats souscrits avec les VRO soient gérés par la police.

Et finalement le RCC, à la fin de l'incident, entre en liaison avec le commandant sur les lieux pour convenir avec lui de rouvrir la route. Une fois l'accord établi, le RCC déclenche la procédure de gestion requise de la circulation et coordonne les ressources sur le terrain pour assurer que la fluidité du trafic sur le réseau se rétablit de manière sûre et rapide.

1.3.2 Les centres de gestion du trafic sont-ils partagés avec d'autres répondants ?

L'exploitation du réseau de la Highways Agency par les RCC a, dans une certaine mesure, été conçue pour s'adapter à la configuration opérationnelle préexistante des différents corps de police en Angleterre. Ceci c'est traduit par différentes configurations pratiquées par les RCC, certaines hébergeant les PC autoroutiers des forces de police d'un comté et d'autres recourant à des officiers de liaison de la police ou à des opérateurs pour communiquer avec les forces de police correspondantes du comté.

Ces différentes configurations pourraient compliquer le commandement et la maîtrise des incidents sur le réseau, mais l'efficacité de la communication entre la Highways Agency et la police a atténué les risques possibles.

Les trois principaux modèles permettant d'entretenir des liens opérationnels entre la Highways Agency et la police sont les suivants :

Modèle de collocation : Le PC de la police autoroutière est situé dans le RCC ; il déploie, contrôle et pilote les officiers de police s'occupant des incidents autoroutiers, et communique avec les opérateurs de la Highways Agency soit par un journal de commandement et de contrôle, soit directement face à face.

Modèle de liaison avec la police : Le PC de la police autoroutière (Police Motorway Control Office - PCO) situé dans le propre PC des forces de police, avec un officier de liaison de police (Police Liaison Officer - PLO) ou un opérateur situé dans le RCC et qui communique avec les autres PCO au nom de la Highways Agency.

Communications à distance : Il n'y a pas d'autre présence de la police dans le RCC et toute communication s'effectue à distance.

L'ampleur de la communication entre le RCC et les PCO est esquissée dans des Accords d'exploitation régionaux détaillés (DROA). La police et l'HA peuvent communiquer avec le FRS et l'AS indépendamment de la configuration en opération. Les différentes configurations du RCC dans le réseau sont illustrées par le Tableau D1: Configurations RCC/police (la section 1.3.2 s'y réfère).

Les fournisseurs de services commencent également à placer des ressources dans les RCC là où ils le jugent approprié et possible. Il a été démontré que le fait que les fournisseurs de services soient représentés sous une certaine forme au sein des RCC pour entrer en liaison avec les opérateurs de la Highways Agency pendant les incidents génère des avantages opérationnels.

On peut réaliser une collocation par les moyens suivants :

- Avec une ressource gestionnaire d'un fournisseur de services, localisée dans le RCC aux heures normales, qui puisse assumer le rôle de commandant au niveau « Bronze » des fournisseurs de service pendant les incidents complexes ;
- Avec un officier de liaison au PC du réseau des fournisseurs de services, contrôlant les unités d'assistance incident dans les situations normales et complexes ;
- En plaçant l'intégralité du PC réseau dans le RCC.

Tandis qu'un certain quantum de représentation est avantageux, plusieurs obstacles allant à son encontre empêchent souvent de la réaliser. Les obstacles clés sont l'espace disponible dans le RCC, la distance entre la zone du fournisseur de services et le RCC, et les frais généraux.

1.4 Formation multi-répondants

1.4.1 La Highways Agency organise-t-elle des exercices de formation multi-répondants ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?

Le TOS est une organisation relativement nouvelle, dont certains domaines n'ont acquis que très récemment le plein pouvoir de patrouiller et d'opérer sur le réseau. Par conséquent et jusqu'à il y a peu, l'équipe de formation de la Highways Agency s'est largement concentrée sur la fondation et la formation inductive.

Maintenant, cette concentration est en train de se décaler vers l'actualisation des connaissances, le perfectionnement des aptitudes et vers le développement de programmes de formation à la gestion mono-agence ou multi-agences des incidents.

Région	Corps de police	Lien primaire de communication			
		PCO hébergé dans le RCC	PCO distant avec bureau autoroutier	Liaison téléphonique /par mail	Officier de police de liaison RCC / Opérateur
Sud-Est	Surrey				
	Kent				
	Hampshire				
	Sussex				
Est	Hertfordshire				
	Essex				
	Police métropol.				
	Vallée de la tamise				
	Cambridgeshire				
	Bedfordshire				
East Midlands	Derbyshire				
	Nottinghamshire				
	Leicestershire				
	Northamptonshire				
Nord-Est	West Yorkshire				
	South Yorkshire				
	North Yorkshire				
	Humberside				
	Durham				
	Northumbria				
Groupe central de police autoroutière (CMPG) ⁷	West Midlands				
	West Mercia				
	Staffordshire				
	Warwickshire				
Nord-Ouest	Cheshire				
	Merseyside				
	Lancashire				
	Cumbria				
	Police du grand Manchester				
Sud-Ouest	Devon et Cornouailles				
	Somerset				
	Gloucestershire				
	Wiltshire				

Tableau D1: Configurations RCC/police (la section 1.3.2 s'y réfère)

⁷ Le Groupe central de police autoroutière fournit un service entièrement régionalisé de gestion policière aux corps situés dans les zones des autoroutes des West-Midlands, de West Mercia, du Staffordshire et du Warwickshire.

L'Agence a récemment acquis un simulateur permettant de réaliser une formation au commandement et pilotage ; ce simulateur est installé à Quinton. En outre, elle dispose d'un espace de formation à Throckmorton, dans le Worcestershire, qui permet aux répondants de s'entraîner à la gestion pratique des incidents.

Concernant la formation permanente du personnel, la Highways Agency a récemment défini les fonctions suivantes :

- Celle d'un directeur général des opérations, agissant en tant que coordinateur de la formation dans chacune des sept régions RCC ;
- Sept instructeurs qui dispenseront chacun une formation centralisée à Quinton tout en conservant chacun une affiliation dédiée à l'un des RCC. Ils planifieront et dispenseront chacun sur une base régionale la formation du personnel de ce RCC.

Formation multi répondants hors réseau

La Highways Agency a commencé d'organiser des journées de formation à grande échelle pour plusieurs répondants différents, sur des sites tels que le terrain d'essai de Millbrook dans le Bedfordshire. Ces journées de formation aident les responsables de la circulation et d'autres répondants à « répéter » et exercer leurs réactions aux incidents majeurs. Cela s'est avéré particulièrement utile aux responsables de la circulation qui n'ont pas encore vécu d'incidents majeurs, et d'un avantage considérable pour d'autres répondants qui n'ont pas l'habitude d'exercer avec l'assistance additionnelle que peuvent s'offrir les responsables de la circulation. Des sessions de formation hors réseau sont organisées par le Centre de formation à la circulation (Traffic Learning Centre) et le personnel affecté aux opérations régionales.

A titre d'exemple, une journée de formation multi répondants portant sur la répétition d'un incident majeur organisée à Millbrook en avril 2006. L'accident impliquant deux voitures et un camion fut mis en scène avec des épaves de véhicules préalablement récupérées par un opérateur. Des « blessés » et un « mort » furent ajoutés, et le trafic guidé autour de la chaussée du test pour simuler des conditions autoroutières. Des opérateurs et commandants du niveau « Bronze » avaient été désignés la journée précédente, et les gestionnaires d'opération avaient reçu un briefing. L'exercice commença : les responsables de la circulation « détectèrent » l'accident blanc et déclenchèrent leur réponse. Les responsables de la circulation furent chargés d'appeler le RCC qui alerta ensuite les services d'urgence participant à cette journée de formation. Le service incendie et sauvetage, le service ambulancier (y compris l'ambulance aérienne), la police, les fournisseurs de services et les opérateurs récupérant les véhicules furent tous impliqués dans la suppression de l'incident.

La journée de formation fut jugée une réussite, les responsables du trafic et le personnel de PC réussissant à fonctionner aux côtés des services de secours et acquérant une expérience précieuse des incidents majeurs.

Formation multi répondants sur réseau

La Highways Agency organise également de vastes exercices multi répondants à grande échelle, sur des voies de circulation réelles, et y participe. Ces exercices ont en premier lieu pour but d'aider à conférer aux répondants issus de toutes les organisations de l'expérience dans le fonctionnement en conditions réelles, mais aussi d'aider les gestionnaires et planificateurs d'opérations à identifier les domaines à perfectionner ainsi que les risques et problématiques passés inaperçus dans les phases de planification.

Des exercices multi répondants à grande échelle ont lieu toute l'année. En voici deux exemples:

- **Tunnel de Saltash (autoroute A38) :** Un exercice d'urgence majeure dans le tunnel de Saltash (A38) a été organisé de nuit le dimanche 19 novembre 2006 par la Highways Agency, la police, l'AS, le FRS et les autorités locales.

L'exercice (intitulé SALTEX 06) a testé les réponses à une collision dans le tunnel impliquant un certain nombre de véhicules, d'accidentés et plus de 200 personnes intervenantes.

Le tunnel de Saltash a subi d'importants travaux de réaménagement pour remettre les systèmes de contrôle et de communication à niveau et améliorer son aspect visuel. La Highways Agency et ses partenaires ont testé un plan d'urgence destiné à répondre efficacement à un incident majeur dans le tunnel et à assurer la sécurité des usagers futurs. Le tunnel avait été fermé à la circulation à partir de 18h00 le dimanche soir puis rouvert le lendemain matin avant les heures de circulation de pointe. Des itinéraires de déviation furent mis en place pour réduire la perturbation au minimum.

Les agences et organisations participant à l'exercice comprenaient la Highways Agency, des équipes des services routiers du conseil et des équipes de planification d'urgence du comté de Cornouailles, la brigade de pompiers de Cornouailles, le service incendie et sauvetage du Devon, la police du Devon et de Cornouailles, le service ambulancier du Sud-ouest, des volontaires Raynet, le comité mixte du pont Tamar et du ferry Torpoint, l'Union des accidentés et l'hôpital de Derriford.

L'exercice a bénéficié à tous les participants en ce sens qu'il leur a permis de tester les procédures pertinentes faces aux accidents majeurs dans le tunnel. Ceci a permis de poursuivre les opérations quotidiennes en faisant confiance aux plans d'urgence établis par les organisations répondantes. La Highways Agency en a bénéficié par le fait que les TO ont acquis une expérience précieuse dans la gestion des incidents majeurs.

- **Carrefour de Dartford (M25) :** Un exercice réel grandeur nature a eu lieu au carrefour de Dartford (M25) pour tester la réponse d'urgence à un incident majeur. L'exercice impliquant les services d'urgence en provenance du Kent et de l'Essex, la Highways Agency et la Sté Le Crossing Ltd opératrice du carrefour de Dartford a simulé un accident multi-véhicules et, séparément, un déversement de camion-citerne dans les tunnels de Dartford.

Cet exercice suivait plusieurs exercices de planification d'urgence sur le papier et avait été conçu pour tester la réponse des services de secours à un incident grave dans les tunnels. Les forces de police, le FRS et l'AS ont collaboré pour dégager les faux accidentés et débarrasser les débris sur le lieu de l'incident.

L'exercice a servi à tester les procédures assurant que, en urgence réelle, tous les services impliqués coopèreraient efficacement pour protéger le public et réduire à un minimum la perturbation subie par les usagers de la route.

A la suite de l'exercice, la Highways Agency a mandaté un rapport pour mettre en lumière les leçons tirées et assurer que les procédures d'urgence soient perfectionnées là où c'était nécessaire. Les services d'urgence avaient à dégager des personnes restées prisonnières de leurs voitures et évacuer des volontaires, presque une centaine, jouant le rôle de personnes à évacuer depuis leurs véhicules bloqués. L'exercice avait simulé la présence de deux morts et jusqu'à 30 blessés dans les deux accidents, dont la totalité avait été évacuée puis traitée rapidement et en toute sécurité par les équipes.

Urgences civiles : Au-delà des exercices et de l'entraînement spécifique aux incidents survenant sur le réseau routier, la Highways Agency participe également à l'entraînement, géré par le gouvernement, relatif aux plans d'urgence civile. La Highways Agency est un répondant de niveau 2 dans la Loi sur les urgences civiles (Civil Contingencies Act), elle assume donc la responsabilité de « répéter » les plans applicables aux catastrophes et urgences civiles. Les responsables de la circulation y participent là où il y a lieu et perfectionnent, par l'entraînement, leur rôle et leur participation aux secours après une catastrophe.

1.5 Politiques et procédures de réaction et de dégagement

1.5.1 Quelles sont les réponses clés de la Highways Agency, ses politiques et procédures de réaction et de dégagement ?

La récupération des véhicules et de leurs chargements sur les lieux des incidents est une problématique complexe. Actuellement, la Highways Agency ne dispose pas des pouvoirs requis pour évacuer un véhicule présent sur son réseau – elle n'a donc pas de politique correspondante –. La police jouit de pouvoirs légaux pour organiser l'enlèvement d'un véhicule et a souscrit des contrats avec les VRO pour accomplir ces enlèvements. Dans la plupart des cas toutefois, les véhicules qui requièrent d'être évacués du réseau autoroutier peuvent être récupérés en recourant à une organisation mandatée par le propriétaire du véhicule.

Les directives émises par l'Association des officiers supérieurs de police (Association of Chief Police Officers - ACPO) énoncent que les véhicules ne devraient pas rester plus de deux heures sur place sur l'autoroute. En application de la loi, la police peut enlever :

- Les véhicules abandonnés ;
- Les véhicules posant un risque pour le conducteur et les autres usagers de la route ;
- Les véhicules provoquant une obstruction.

Circonstances incluant la violation d'une interdiction : un véhicule stationné sur la bande d'arrêt d'urgence constitue techniquement, même s'il s'agit d'une panne, une violation d'interdiction.

Si un véhicule ne réunit aucun des critères susmentionnés, le propriétaire du véhicule peut appeler sa propre organisation de récupération, mais l'organisation choisie doit s'en occuper dans les 30 minutes. Si le propriétaire n'est membre d'aucune organisation de récupération, il peut organiser la récupération par une organisation à cet effet via les opérateurs au PC de la police. Si l'organisation de récupération demandée par le propriétaire convient d'être sur les lieux dans la demi-heure et manque à tenir ce délai de réaction, la police peut faire évacuer le véhicule par ses propres VRO.

Le processus de déploiement d'un VRO dépend des accords contractuels gérés par les forces de police locales. Deux accords sont possibles :

- Un policier gestionnaire de la récupération tient une liste d'opérateurs se tenant à la disposition du PCO ou du RCC. Les VRO sont ensuite directement contactés par le RCC ou le PCO suivant besoin.
- Un seul agent gestionnaire de la récupération est contractuellement chargé par la police de gérer le collectif d'opérateurs récupérateurs dans la région. Le PCO ou le RCC contacte ensuite l'agent gestionnaire et lui demande d'organiser la récupération.

Les VRO directement gérés par la police seront sélectionnés selon un système de rotation ou selon leur emplacement géographique, mais le RCC ou le PCO peuvent sélectionner le VRO le mieux approprié s'il n'est pas justifiable de recourir au premier sur la liste de rotation ou au plus proche du lieu de l'incident, la raison habituelle étant un manque de capacité ou un délai de déploiement plutôt long.

Un responsable circulation de la Highways Agency peut également demander à la police d'ordonner l'enlèvement d'un véhicule en particulier si l'organisation préférentielle du conducteur ne peut pas s'en occuper dans la demi-heure, ou si le conducteur n'accepte pas le récupérateur choisi par rotation, et les coûts qui l'accompagnent. Formellement, il faut qu'un officier de police soit présent sur les lieux pour user de ses pouvoirs ; dans certains cas cependant, cela peut se faire à distance si l'officier de police voit le lieux via les caméras CCTV.

Une fois alerté, un récupérateur mandaté par la police doit arriver sur les lieux en 30 minutes, ou 45 minutes pour les véhicules industriels légers. Un manquement à le faire entraîne l'émission d'un avertissement et peut conduire à une résiliation du contrat. Les forces de police peuvent modifier les contrats individuels, mais cela se produit rarement.

Un véhicule impliqué dans une collision qui a pour effet de bloquer la chaussée sera retiré par les intervenants de la police immédiatement, son propriétaire ne pouvant faire valoir de préférence. S'il est possible de déplacer en toute sécurité le véhicule jusque sur la bande d'arrêt d'urgence et de rouvrir la route, son propriétaire pourra appeler sa propre organisation de récupération.

Le seuil déclenchant un appel au VRO pour l'alerte varie à l'échelle nationale. Dans certaines circonstances, le VRO est averti précocement de l'incident sur le lieu duquel on lui demande d'intervenir, tandis que dans d'autres cas, la police pratique la démarche du juste à temps. Des considérations commerciales peuvent motiver ce choix. Ainsi par ex. un VRO en standby sur une aire d'attente ne peut pas satisfaire d'autres appels et subit ainsi un préjudice financier.

On demande aussi aux fournisseurs de services de dégager les débris et d'évacuer ou récupérer les chargements renversés/répanus. Il s'agit toutefois d'une question litigieuse actuellement sous observation. Les définitions des débris, des chargements renversés/répanus, de l'enlèvement et de la récupération ne sont pas claires et leur application est souvent incohérente. Des travaux sont en cours pour clarifier les définitions, les rôles et responsabilités.

1.5.2 La Highways Agency a-t-elle des procédures différentes pour évacuer les véhicules de grandes dimensions ?

La différence clé entre la récupération des véhicules de petite et grande taille, c'est le délai de réaction cible assigné aux récupérateurs. Le délai de réponse d'un VRO récupérant une voiture ou un véhicule industriel léger est de 30 minutes, mais de 45 minutes pour un véhicule industriel lourd.

1.6 Incidents majeurs

1.6.1 La Highways Agency applique-t-elle des procédures différentes lors d'incidents majeurs ?

La Highways Agency classe les « incidents graves » en se basant sur des directives gouvernementales générales et sur des définitions plus spécifiques basées sur la circulation. Les termes « urgence », « incident majeur » et « incident critique » sont utilisés comme suit :

Emergency (Urgence) : Ce terme a été défini par la Loi de 2004 sur les urgences civiles promulguée par le gouvernement du Royaume-Uni ; il couvre tous les défis posant une menace sérieuse à :

- La santé humaine,
- L'environnement,
- Au bon fonctionnement politique, administratif et économique,
- La sécurité du Royaume-Uni.

Cela inclut le processus de restauration et reconstruction de la collectivité à la suite de l'incident.

Major incident (Incident majeur) : Les incidents majeurs sont toutes les urgences requérant l'application de dispositions spéciales par un ou plusieurs services de secours, le NHS ou l'autorité locale pour :

- Sauver et transporter un grand nombre de blessés ;
- Faire intervenir soit directement soit indirectement un grand nombre de gens ;
- Gérer un grand nombre de demandes de renseignements pouvant émaner à la fois du public et des médias, habituellement adressées à la police ;
- Déployer à grande échelle les ressources combinées des services de secours ;
- Mobiliser et organiser les services d'urgence et organisations d'assistance, par ex. l'autorité locale, pour maîtriser le danger de mort, de blessures graves ou le risque, pour un grand nombre de personnes, de se retrouver sans abri.

Critical incident (Incident critique) : Les incidents critiques sont des événements imprévus qui impactent gravement la Highways Agency et son aptitude à remplir son objectif (« Routes sûres, trajets fiables, usagers de la route informés »). Fait important : il peut arriver que la police, d'autres services de secours ou les autorités locales ne voient pas l'incident sur le même plan et qu'ils ne déclenchent pas la réaction à un incident critique au même niveau que la Highways Agency.

Les cas suivants sont réputés incidents critiques :

1. Les collisions en série ayant fait des morts, des blessés graves, ou des véhicules en panne sur une chaussée
2. Fermeture partielle ou totale d'autoroutes ou de grands axes en raison du temps ou de l'état de la chaussée. Cela inclut également les incidents mineurs survenus en d'autres lieux, aggravés par d'autres circonstances et qui considérés dans leur ensemble entrent dans cette catégorie.
3. Les collisions impliquant le passage d'un véhicule d'une chaussée sur l'autre.
4. Collisions impliquant des cars, des minibus scolaires, des trains ou des véhicules du service public avec morts ou blessés
5. Des collisions mortelles avec incendie
6. Des collisions graves impliquant un véhicule transportant des substances dangereuses (par ex. des produits chimiques dangereux, des liquides inflammables tels l'essence, des matières radioactives, etc.)
7. Des collisions sur autoroutes ou grands axes ayant infligé des dégâts structurels (potentiellement) graves (à un pont par ex.) et obligeant à fermer des routes.

8. Collisions mortelles sur des chantiers autoroutiers ou de grands axes.
9. Tout événement important conduisant à fermer partiellement ou intégralement des autoroutes ou grands axes en raison de collisions, d'alertes sécuritaires ou d'actes criminels / terroristes
10. Tout incident hors du réseau ou adjacent à celui-ci pouvant réunir l'un quelconque des critères ci-dessus et affecter le réseau.
11. Suicide ou tentative de suicide entraînant la fermeture de voies ou de chaussées.
12. Chantiers routiers dépassant de 30 minutes ou plus le temps alloué et susceptibles d'avoir un impact sur le réseau.

Fait essentiel, les procédures de gestion des incidents ne changent pas en fonction de leur gravité ou criticité. Toutefois, le commandement et la maîtrise de l'incident changent de mains.

1.6.1 La Highways Agency dispose-t-elle d'une structure de commandement différente en l'occurrence ?

Les incidents sont dirigés au plus bas niveau où le commandant détient le mandat, les compétences et les ressources voulus pour les résoudre.

Les niveaux de commandement dans la Highways Agency reflètent ceux des services de secours, ils sont conçus en fonction de la complexité de l'incident et du risque pour la Highways Agency, et sont soutenus par des groupes de coordination et un système de desserte et support.

Le niveau Or (Commandement stratégique) peut être récapitulé comme coordonnant et gérant l'impact et les conséquences collatérales, comme définissant la stratégie, fournissant des ressources et convenant de l'ampleur des événements. Dans des circonstances exceptionnelles, une ou plusieurs agences pourront juger nécessaire d'appliquer un « niveau stratégique » de direction. Les incidents peuvent imposer des exigences considérables aux ressources des organisations répondantes, avec pour conséquence de perturber leurs activités quotidiennes. De telles questions requièrent d'être traitées par le sommet de l'encadrement.

Le niveau Argent (Commandement tactique) peut être récapitulé comme étant le niveau qui exécute le plan décisionnel et applique la stratégie du niveau Or lorsque mis en place (il peut y avoir plus qu'un seul niveau « Argent », ceci dépendant de l'échelle de l'incident ou de la présence de plusieurs sites d'incident à la fois). « Argent » implique un niveau de commandement tactique en place pour définir selon quelle priorité allouer des ressources, pour planifier et coordonner au moment d'exécuter une tâche, et pour obtenir d'autres ressources suivant besoin. Ce niveau doit prendre des mesures appropriées pour réduire le risque et se conformer dûment aux exigences sanitaires et sécuritaires.

Le niveau Bronze (commandement opérationnel) est résumable comme étant un niveau de déploiement opérationnel reportant au niveau « Argent » (si mis en place), avec la responsabilité d'exécuter un plan particulier ou un ensemble de tâches. Il peut y avoir plusieurs « niveaux Bronze », ceci dépendant de l'ampleur de l'incident (par ex. présence simultanée de plusieurs sites d'incident). Ce niveau reflète les dispositions normales prises au quotidien pour répondre aux incidents survenus à plus petite échelle. Il s'agit du niveau auquel se déroule la gestion du travail « sur le tas », sur le site spécifique.

Groupe de coordination stratégique : on peut le résumer comme étant un groupe d'habilitation, au niveau de commandement « Or », dans un incident dans lequel une mobilisation et une réponse multi-agences s'imposent au niveau stratégique pour apporter une solution efficace. Ce groupe a besoin d'un certain temps pour se réunir et ne sera impliqué que dans les incidents plutôt graves demandant une stratégie multi-agences à long terme et coordonnée. Conformément aux procédures convenues au niveau national, il incombe normalement à la police d'établir et présider le Groupe de coordination stratégique. Ce groupe comprend un membre nommé provenant de chaque agence impliquée. Chaque personne doit être capable de prendre des décisions exécutoires relativement aux ressources disponibles dans son agence, et détient le pouvoir requis pour demander à d'autres agences qu'elles l'aident dans l'accomplissement de son rôle.

La fonction du **coordinateur Or** peut être récapitulée comme plaçant des ressources stratégiques et de coordination à un niveau national face à des incidents couvrant plusieurs régions ou ayant un profond impact national. Il convient de noter que la vaste majorité des incidents intéressant la Highways Agency sont gérés au niveau « Bronze », et que la plupart des régions ont moins de cinq incidents du niveau « Argent » à gérer chaque année.

1.7 Communications inter-répondants

1.7.1 Quels systèmes intégrés de communication inter-répondants la Highways Agency utilise-t-elle ?

Maintenant, le TOS est équipé du système radio standard du gouvernement appelé « Airwave » et destiné aux services de secours. Airwave est un réseau radio numérique dédié et sûr dont l'usage est exclusivement réservé aux services de secours et de sûreté publique opérant au Royaume-Uni. Conçu pour la messagerie vocale et les communications de données, le système offre des niveaux garantis de couverture dans toute l'Angleterre, le Pays-de-Galles et l'Écosse. Cela signifie que les utilisateurs peuvent se retrouver instantanément en communication, même dans des zones reculées ou dans des volumes confinés de bâtiments ou tunnels, là où la couverture radio défailait souvent par le passé.

Airwave fait partie de l'infrastructure nationale critique pour le gouvernement britannique, elle a été conçue pour continuer de fonctionner même pendant des incidents majeurs au cours desquels les réseaux téléphoniques mobiles et fixes conventionnels peuvent se retrouver surchargés ou défaillir.

1.7.2 Qui a accès aux systèmes ?

La police est en train de faire migrer tous ses corps vers Airwave, ce qui lui permet de communiquer avec la Highways Agency à travers un canal partagé. Il existe des plans visant à faire migrer le FRS et l'AS vers Airwave, mais l'on prévoit que cela ne commencera pas avant 2008.

Les ressources de la Highways Agency et de la police dans chaque région fonctionnent sur des canaux Airwave différents, ce qui permet de communiquer entre collègues sans déranger d'autres répondants. Lorsqu'un incident requiert la réaction de plusieurs agences, il est possible d'utiliser des canaux partagés pour permettre à tous les répondants impliqués de communiquer entre eux.

Les fournisseurs de services et les VRO ne sont pas équipés avec Airwave et utilisent normalement des systèmes radio sur base civile ou des téléphones mobiles.

1.8 Mesures des performances

1.8.1 Quelles mesures de performance la Highways Agency utilise-t-elle ?

Fiabilité de la durée du trajet, Retard moyen du véhicule (anciennement Accord de service public)

En juillet 2005, le ministère des Transports a annoncé un nouvel Accord de service public (Public Service Agreement - PSA) ciblant la fiabilité de la durée du voyage sur le réseau routier stratégique. Cette cible sera atteinte si le retard moyen des véhicules situés dans les 10% de trajets les plus lents est inférieur au cours de l'année cible à celui de la période de référence (août 2004 - juillet 2005). La période formelle de mesure a expiré maintenant et l'on appelle maintenant ce retard le retard moyen des véhicules (Average vehicle delay - AVD).

Au cours de l'année de référence, le retard moyen sur 10 véhicules-miles au cours des 10% de trajets les plus lents s'élevait à 3,50 minutes. Il était monté à 3,74 minutes au cours de la période juin 2005 – mai 2006, et dépassa 4 minutes au cours de la période octobre 2006 – septembre 2007, pour revenir ensuite à 3,92 minutes en mars 2008, stade auquel la période de référence a, pour des raisons de pragmatisme, été réinitialisée.

Toutes les initiatives, projets, changements opérationnels ou projets majeurs sont en cours d'évaluation maintenant, en partie pour voir leur contribution à la mesure de l'AVD.

Accord de service public (Public Service Agreement - PSA) autour de la sécurité

Un objectif PSA a également été fixé pour réduire de 40 % le nombre de morts ou de blessés graves, objectif qui a été atteint en partenariat avec le ministère des Transports, ses groupes d'agences dédiées aux conducteurs et opérateurs de véhicules (Driver and Vehicle Operator – DVO), ainsi qu'avec les autorités locales. La Highways Agency joue un rôle clé dans l'atteinte de l'objectif ministériel qui est d'améliorer la sécurité routière.

Le réseau de routes, autoroutes, les doubles chaussées de type autoroutier et les routes à chaussée unique (urbaines et en campagne) de la HA livrent passage à environ un tiers de tout le trafic, mais ne représentent qu'environ un huitième de tous les accidents.

Les objectifs de réduction du nombre d'accidentés ont été fixés par le gouvernement et l'on attend ce qui suit d'ici à 2010, par rapport à la moyenne de 1994–1998 :

- Réduction de 33% du nombre de morts et de blessés graves (Killed and Seriously Injured - KSI) ;
- Réduction de 10 % du nombre de blessés légers ; et
- Une contribution à l'objectif national qui est de réduire de 50 % le nombre d'enfants accidentés.
- Les autoroutes de la Highways Agency comptent moins d'accidents mortels que des routes comparables en Europe, et ceci bien que le trafic y soit plus intense. La Highways Agency continue de travailler durement à rendre les routes anglaises encore plus sûres.

1.8.2 La Highways Agency dispose-t-elle de cibles de réaction et de dégagement établies ?

Les TO opérant sur route ont des délais de réponse ciblant les 15 ou 25 minutes, ceci dépendant de l'emplacement de l'incident. Les sections à haute priorité du réseau sont patrouillées de sorte à assurer le respect du délai de réponse en 15 minutes, tandis que les sections à basse priorité sont patrouillées de sorte à tenir le délai des 25 minutes.

Le TOS n'est pas une « organisation à gyrophares bleus », elle n'a pas le droit de dépasser les limites de vitesse lorsqu'elle répond aux incidents. Le respect des délais de réaction se fonde donc sur des niveaux d'effectifs et des schémas de déploiement. Les TO ont le droit de circuler sur la bande d'arrêt d'urgence pour s'approcher d'un incident, mais seulement à une vitesse de 20 mph maximum.

Les temps de déploiement des ISU sont prévus dans les contrats signés avec les fournisseurs de services. Les délais de réaction varient entre 20 et 90 minutes, ceci dépendant de l'heure du jour et du tronçon du réseau. Ce délai est celui de la première réaction, normalement par un véhicule d'assez petite taille offrant une capacité limitée. Ce véhicule examine le site et vérifie quel équipement il va falloir ; il veille à ce que l'équipement correct soit rendu disponible aussi rapidement que possible.

Certains délais de réaction sont mesurés jusqu'au commencement du bouchon, d'autres jusqu'au site de l'incident lui-même. Les ISU ne sont pas des « organisations à gyrophares bleus », raison pour laquelle elles doivent respecter les limites de vitesses. Les fournisseurs de services peuvent circuler sur la bande d'arrêt d'urgences aux fins de la maintenance mais doivent demander une autorisation à la police pour s'approcher d'un incident via cette bande.

Normalement, les fournisseurs de service recourent à des sous-traitants spécialisés pour exécuter des travaux tels que la maintenance des circuits électriques, réparer l'éclairage et supprimer les risques environnementaux. Parfois des délais de réaction figurent dans les contrats de ces sous-traitants, mais souvent on leur demande d'intervenir selon des échelles de temps relativement longues mesurées depuis le commencement du bouchon.

1.9 Informations aux usagers

1.9.1 La Highways Agency fournit-elle aux usagers des informations sur les incidents ?

Les informations sur l'état du réseau sont collectées, analysées et passent par l'assurance qualité avant d'être distribuées aux clients via différents services d'informations. Il existe environ 350 PMV stratégiquement positionnés sur différents sites de décision clés disséminés sur le réseau autoroutier ; ils sont placés par les opérateurs NTCC et servent pendant des incidents majeurs à fournir des conseils et informations de déviation selon de plus longs itinéraires ; ils aident ainsi les conducteurs à éviter ces zones (cf. Fig. D7). L'HA n'a pas le droit de diffuser des détails sur l'accident lui-même ; cette responsabilité revient à la police. L'HA a pour rôle de diffuser auprès du public des informations sur le trafic et sur le déplacement, pour le maintenir informé et l'aider à prendre des décisions au sujet de son déplacement.



Fig. D7 : Panneau à messages variables de type MS3

Les médias sont également informés sur l'état de la circulation et sur les chantiers, et ils reprennent ces informations dans leurs bulletins de radio et de télévision.

Depuis septembre 2004, des informations sur le trafic en temps réel (Traffic England) sont devenues disponibles à la section Informations Trafic du site Web de la Highways Agency (cf. fig. D8). En mars 2005, les services d'information se sont agrandis avec l'inauguration d'un service de téléphone automatisé facile à utiliser et fournissant des informations à jour sur l'état du trafic.

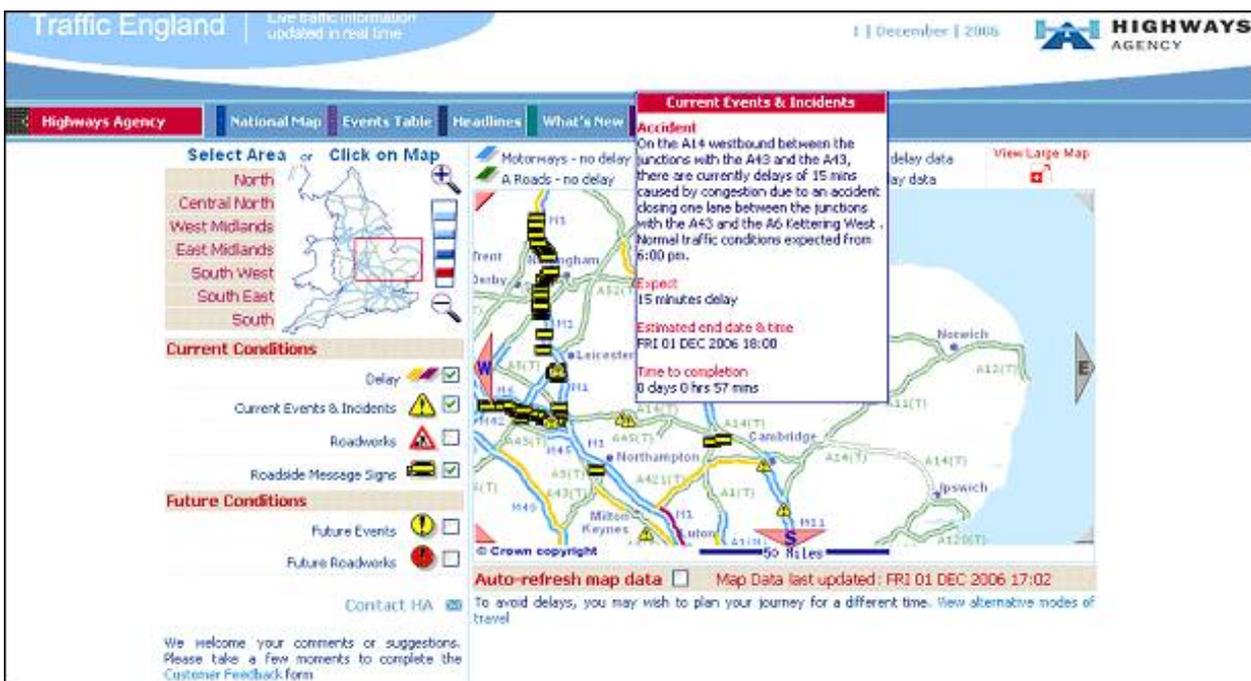


Fig. D8 : Site Web Traffic England

Le NILO surveille et signale continuellement tous les incidents majeurs / critiques, 24 heures par jour et 365 jours par an. Le NILO envoie des informations aux fournisseurs d'informations radio et d'informations trajets, ainsi qu'au bureau de presse de la Highways Agency. Il coopère étroitement avec les équipes sur sites et les RCC pour veiller à ce que les clients soient avertis d'incidents majeurs affectant le réseau autoroutier et des grands axes en actualisant le site Web Traffic England et en maintenant la ligne d'informations de la Highways Agency (Highways Agency Information Line – HAIL) informée pendant toute la durée d'un incident.

La Highways Agency teste actuellement un service radio HA basé sur l'Internet. L'intention est de déployer ensuite, à l'échelle nationale, un service radio en AM, FM et en radiodiffusion numérique (*Digital Audio Broadcasting – DAB*). Le service radio diffuse 24 heures par jour des informations sur le trafic et les durées de trajet. L'offre aux usagers diffusée par ce service combine à la fois des informations nationales et régionales. La radio Internet de la Highways Agency fonctionne depuis cinq bureaux régionaux et regroupe des informations originaires d'un grand nombre de sources.

Les panneaux et signaux gestionnaires du trafic sont exploités depuis le RCC afin de piloter le flux du trafic dans la zone entourant l'incident. Ils servent plus à optimiser l'écoulement du trafic qu'à tenir les usagers informés sur les incidents.

La Highways Agency a également souscrit des accords formels avec des stations de radio locales et nationales. Les bulletins de la circulation sont diffusés toutes les 15 minutes à l'aide d'informations fournies par un certain nombre de sources, la Highways Agency comprise. La plupart des stations de radio tiennent également une « tribune d'appels » permettant aux conducteurs de signaler des retards sur tout réseau. Dans le cadre de ces accords, la Highways Agency affiche également les fréquences radio sur les PMV pour indiquer aux conducteurs sur quel canal recevoir le plus clairement possible les bulletins de la circulation.

1.9.2 Fournit-on des durées de trajet en liaison avec les incidents ?

Les durées de trajet ne sont affichées ni sur les PMV standards ni sur les panneaux standards des portiques. Les informations diffusées par la Highways Agency et le NTCC ne livrent pas de durées de trajet explicites. Lorsque toutefois les usagers de la route sont prévenus d'un événement, l'information inclut lorsque possible la durée estimative du retard. Dans la fig. D8 ci-dessus, la boîte intitulée « Current events and incidents » en donne un exemple.

Le site Web Traffic England fournit également des prévisions quant au niveau de trafic à des moments et dates futurs, et recourt pour ce faire à des durées de trajet antérieures. Cette méthode ne tient pas compte des événements et incidents en temps réel mais sert d'indicateur utile des congestions répétitives.

1.9.3 Quels systèmes la Highways Agency utilise-t-elle et comment fonctionnent-ils ?

L'outil clé utilisé pour déterminer la vitesse de la circulation et obtenir des données d'écoulement en temps réel, ce sont les boucles inductives installées dans le cadre du système de détection et de signalisation automatique des incidents autoroutiers (Motorway Incident Detection and Automatic Signaling - MIDAS). Les boucles de détection inductives MIDAS sont intégrées – tous les 500 mètres dans un cas idéal – dans chaque voie d'une autoroute. Les données issues des boucles sont réunies en fichiers répertoriant le nombre de véhicules, leur vitesse, la densité du trafic, la longueur des véhicules, avec calcul d'une moyenne pour chaque minute de la journée.

La Highways Agency a investi dans des solutions technologiques livrant des données fiables sur les durées des trajets et venant ainsi compléter les boucles MIDAS. Un composant clé de ces solutions est un réseau de sites de mesure installés par Trafficmaster. Les informations en temps réel sur le trafic fournies par Trafficmaster sont dérivées des données continuellement fournies par 7 500 sites mis en réseau comprenant les capteurs suivants :

- Capteurs infrarouges fixes montés sur les ponts enjambant les autoroutes
- Caméras « poteau bleu » ciblant passivement, chargées de mesurer l'écoulement et installées sur les bords des grands axes.

Les informations sur le trafic sont actualisées selon un cycle de trois minutes en veillant à ce que les systèmes terminaux reçoivent constamment des informations à jour sur l'état du trafic.

La Highways Agency investit aussi dans son propre réseau de caméras capables de lire les plaques minéralogiques (Automatic number plate recognition – ANPR), ceci pour fournir des durées de trajet. Ces caméras opèrent sur des sites permanents, tout récemment sur le réseau de gestion active de la circulation, et sur des sites temporaires tels que les chantiers routiers. Les caméras ANPR peuvent également servir à faire appliquer la loi, ce qui les rend attractives pour la police comme pour les autorités routières.

1.9.4 En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ?

Les informations sur le trajet sont basées sur des événements qui perturbent le réseau (événement unique ou combinaison d'événements) et font déterminer le plan d'action requis. Les incidents sont classés comme un type d'événement accompagnant une congestion, un chantier routier, des intempéries, des événements publics, etc., et comme tels ne sont pas traités différemment.

1.9.5 Comment la Highways Agency gère-t-elle les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?

Les systèmes MIDAS détectent une circulation en voie de ralentissement et la formation de bouchons. Des signaux sur portiques s'activent automatiquement dans le flux amont de véhicules pour faire ralentir les conducteurs et les prévenir d'un bouchon imminent. Il n'existe pas de canaux de communication diffusant spécifiquement des informations aux véhicules retenus en amont d'un incident. Les panneaux sur portique en affichent mais les kits de messages existants n'en contiennent aucun spécialement destiné au trafic retenu. Les diffusions par radio sont la source la plus courante de données sur la circulation.

Les responsables du trafic sur site se chargent de conférer un cap général au trafic stationnaire, c'est-à-dire soit lui faire contourner le site soit l'alléger via une porte centrale réservée.

1.10 Rôles et responsabilités convenus

1.10.1 La Highways Agency assume-t-elle des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents ?

Police

En Angleterre, le fonctionnement du réseau autoroutier est principalement redevable d'un étroit partenariat de travail entre la Highways Agency et la police. L'Accord cadre d'orientation nationale (National Guidance Framework - NGF) et des accords régionaux d'exploitation détaillés (Detailed Regional Operational Agreements) énoncent des rôles et responsabilité clairement définis. Le NGF couvre tous les rôles et responsabilités inclus dans l'exploitation du réseau et les partage en trois catégories : PC, sur route et fonctions centrales. La Fig. D1 : Nouveaux rôles et responsabilités à la section 1.1 illustre le partage des fonctions entre la Highways Agency et la police.

Service incendie et sauvetage (Fire and Rescue Services – FRS)

La Highways Agency a signé un protocole d'entente (Memorandum of Understanding – MoU) avec les FRS visant à :

- Développer une relation de travail structurée afin que chaque organisation comprenne plus en profondeur les problématiques auxquelles l'autre doit faire face ;
- Fournir un cadre permettant de gérer et résoudre les problématiques ;
- Développer des domaines d'intérêt mutuel et les occasions de travailler conjointement.

Le MoU a été dressé pour permettre aux FRS et à la Highways Agency de développer des pratiques conjointes permettant de gérer les incidents sur le réseau de grands axes et de mettre en place des canaux de communication efficaces. Il prévoit principalement d'établir un rythme de réunions régulier entre les deux organisations et contient une disposition sur la tenue de réunions plus ad-hoc, hors calendrier, pour le cas où tout problème grave surgirait requérant une solution rapide.

Le MoU fournit un cadre au partage de l'information à encourager entre les deux organisations, dans le but de faciliter la relation de travail.

Services ambulanciers (Ambulance Services – AS)

La Highways Agency ne dispose d'aucun protocole d'entente avec les services ambulanciers allant au-delà d'un accord général prévoyant que le Service des responsables du trafic (TOS) travaille avec et assiste tous les services d'urgence. Les AS travaillent plus en direction des FRS et ont signé pour cette raison un MoU esquissant comment ces deux entités peuvent coopérer efficacement.

Fournisseurs de services

Tandis que des fournisseurs de services sont liés contractuellement à la Highways Agency, des procédures d'exploitation conjointes demeurent nécessaires pour parvenir à un niveau de service cohérent à l'échelle nationale.

Ces principes régissent les interactions entre le TOS et les fournisseurs de services de la Highways Agency, et incluent :

- La gestion des collisions
- Le traitement des véhicules endommagés / en panne / abandonnés
- L'enlèvement des débris
- Les patrouilles
- La gestion du trafic

1.11 Amélioration continue

1.11.1 Comment la Highways Agency surveille-t-elle l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?

Débriefing à chaud

La plupart des services répondant aux incidents sur le réseau organisent des séances de débriefing à chaud ou y participent. Les séances de débriefing à chaud ont lieu directement après un incident présentant un certain degré de gravité ou de complexité. Les débriefings identifient les succès et les imperfections, les raisons de ces succès et imperfections, d'autres facteurs qui peuvent avoir occasionné des problèmes, et les suggestions d'améliorations et d'actions. Les débriefings à chaud se concentrent sur l'incident spécifique et vont rarement au-delà du domaine des améliorations mineures sur le site.

Débriefing à froid

Un débriefing à froid est une réunion planifiée qui se déroule une semaine à un mois après la survenue d'un accident, et qui examine ce qu'il s'est passé pendant l'incident. Les répondants à l'incident – soit la police, les responsables de la circulation, les fournisseurs de services, les entreprises de récupération, les équipes d'intervention sur zone – qui ont aidé à gérer l'incident sont invités à participer au débriefing. Ils sont ensuite tous invités à partager leurs informations pour mieux comprendre ce qui s'est bien et mal passé pendant l'incident.

Point crucial : chacun peut s'exprimer librement et les intervenants n'ont pas à rendre compte d'avoir mis en évidence des questions préoccupantes. L'objectif, c'est d'améliorer la compréhension d'une situation pour que, lorsque l'incident suivant se produira, tous les répondants saisissent mieux ce qu'il faut faire et comment réagir. Le format de la réunion suit l'évolution de l'incident depuis son commencement, ceci afin d'établir le séquençage chronologique des événements et de s'entendre à son sujet.

Pendant ces discussions, chaque répondant aborde plusieurs problématiques apparues au fil de l'incident, et une note est rédigée comprenant les actions résultantes. A la fin du débriefing, les actions sont collationnées et les participants s'entendent sur qui en assume la responsabilité.

Les personnes absentes du débriefing peuvent avoir des activités à achever, raison pour laquelle un registre a été développé. Les équipes d'intervention sur zone gèrent ces tableaux et veillent à ce qu'ils soient mis à jour au fur et à mesure que les problématiques sont résolues. Toutes les problématiques impossibles à résoudre à un niveau local ou régional remontent jusqu'à l'équipe gérant l'exploitation du trafic et les incidents de la circulation.

Il faudrait que les débriefings à froid se déroulent après tous les incidents majeurs et soient envisagés pour les incidents critiques ; mais d'une manière générale, il faudrait normalement qu'ils se déroulent dans les circonstances suivantes :

- Là où un actif a subi des dégâts exceptionnels ou importants ;
- Là où les usagers de la route ont enduré des retards exceptionnels et importants ;
- Là où des répondants multiples ou parties prenantes ont été impliqués ;
- Là où il y a eu ou pourrait potentiellement avoir eu un impact environnemental important ;
- Là où un nombre important de véhicules a été impliqué.

Attribution des tâches et coordination

La Highways Agency a développé une unité nationale et sept unités régionales de renseignement (National Intelligence Unit – NIU / Regional Intelligence Unit – RIU) Un aspect du rôle de la NIU et des RIU est d'utiliser les renseignements recueillis sur le réseau pour mieux optimiser la répartition des tâches et la coordination des responsables de la circulation et, d'une manière générale, d'améliorer le service d'ensemble.

L'analyse est entreprise à un niveau de zone, avec des équipes de fournisseurs de services et de responsables de la circulation ajoutant des intrants aux renseignements. Les réunions régionales collationnent ensuite les données et transmettent des recommandations aux directeurs divisionnaires pour en poursuivre la discussion.

1.12 Causalité des incidents

1.12.2 Quelles mesures la Highways Agency a-t-elle mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ?

La Highways Agency gère un programme extensif de recherche et développement axé de haut en bas, associant des objectifs ambitieux visant à améliorer la sécurité routière et descendant jusqu'à des aspects spécifiques de la prévention des incidents. Ce programme inclut des travaux d'études des statistiques des incidents passés⁸ et des données permettant d'apprendre comment prévenir les incidents à l'avenir. D'autres renseignements sur les causes des incidents viennent des données de la police, des informations fournies par les responsables de la circulation et les fournisseurs de service, des feedbacks sur la récupération des véhicules et d'exams ad-hoc de la sécurité routière spécifiquement mandatés. Ces aspects de la recherche étoffent les plus vastes aspects, dans les programmes, de la prévention des incidents.

1.12.2 Quelles mesures préventives des incidents la Highways Agency ont été appliquées ?

Dans le cadre d'un programme de recherche et de développement, la Highways Agency prend un grand nombre d'initiatives visant à prévenir les incidents.

Il y a quatre approches générales pour prévenir les incidents : l'ingénierie, l'éducation, l'encouragement et l'exécution. Le programme de recherche comprend plusieurs initiatives qui tendent à réduire le nombre et la gravité des incidents, et sont largement basées autour de ces approches. Voici quelques exemples de recherche et développement :

Ingénierie

La Highways Agency assume la responsabilité d'entretenir le réseau de routes stratégiques et de fixer des standards sécuritaires visant la maintenance des sections à Concevoir, Construire, Financer et Exploiter⁹ (Design Build Finance and Operate - DBFO) du réseau. Le programme de recherche de la Highways Agency couvre plusieurs aspects de la conception et de la maintenance routière capables d'améliorer la sécurité et de réduire le nombre et la gravité des incidents. Ainsi par exemple, des recherches sont en cours sur un goudron antidérapant pour réduire les pertes de contrôle des véhicules, et une nouvelle conception des glissières réduit le nombre de passages sur la chaussée opposée.

Éducation

La recherche a montré que les erreurs de conduite sont un facteur important dans les incidents de la circulation. Les campagnes éducatives visent à informer les conducteurs sur de meilleures pratiques à adopter avant d'effectuer un trajet. La Highways Agency participe avec d'autres ministères, dont celui des transports (Department for Transport – DfT), l'Agence des services de véhicules et opérateurs (Vehicle and Operator Services Agency – VOSA), les autorités locales et les forces de police, aux programmes nationaux et locaux d'éducation des conducteurs. Les campagnes éducatives comprennent ceci :

⁸ Les données sur les morts et blessés graves (Killed and Seriously Injured - KSI) sont fournies par les fonctionnaires de police présents sur le site de l'accident. Les données contiennent des détails sur des accidents mortels ou des accidents ayant grièvement blessé des personnes.

⁹ Les projets de Conception, Construction, Financement et Exploitation (DFBO) sont des contrats à long terme de partenariats public/privé portant sur la construction et la maintenance de sections du réseau.

- Améliorations de la sécurité des ouvriers sur chantiers routiers (vitesse réduite sur les chantiers routiers) ;
- Aider les conducteurs à se préparer aux trajets (configuration d'hiver) ;
- Campagnes contre l'alcool au volant (principalement pendant les périodes estivale et de Noël).

Encouragement

L'encouragement ressemble à l'éducation en ce sens qu'il implique une participation de la Highways Agency aux campagnes avec d'autres organisations dans le but de réduire les mauvais comportements de conduite entraînant des incidents. La principale différence entre l'encouragement et l'éducation réside dans le fait que tandis que l'éducation peut avoir lieu avant que le conducteur effectue son trajet, l'encouragement peut continuer pendant ce dernier. Voici quelques exemples de campagnes et d'initiatives visant à encourager un changement de comportement :

- Affichage de messages de sécurité sur des PMV (Au volant pas d'alcool) ;
- Marquages routiers pour améliorer le comportement des conducteurs (chevrons se suivant de près) ;
- Représentation d'un responsable de la circulation sur les aires de service autoroutières.

Exécution

Plusieurs agences anglaises du secteur public impliquées dans la réduction du nombre d'accidentés et dans la sécurité routière investissent dans des caméras de sécurité pour réduire les excès de vitesse sur les réseaux routiers. La Highways Agency contribue à des partenariats de collaboration souscrits avec les autorités locales et les forces de police afin qu'elles atteignent les buts qu'elles partagent. La Highways Agency soutient également la police : elle applique la loi en cas de circulation abusive sur la bande d'arrêt d'urgence, de blocage des répondants aux incidents et de comportement antisocial sur le réseau routier.

1.12.3 A quel point ont-elles réussi ?

Le gouvernement a recouru aux statistiques sur les morts et les blessés graves (Killed and Seriously Injured - KSI) pour mesurer la sécurité routière sur toutes les routes du Royaume-Uni. Plusieurs agences et organisations du secteur public, dont la Highways Agency, apportent leur contribution à l'Accord de service public pour la sécurité routière (Public Service Agreement - PSA). La contribution de la Highways Agency à ce PSA a été détaillée à la section 1.8.1 ci-dessus.

Au Royaume-Uni, la sécurité routière a pendant de nombreuses années fait l'objet de mesures à grande échelle. Les objectifs européens visant à réduire le nombre de morts et de blessés graves sur les routes ont été pris très au sérieux et atteints en avance sur l'échéance ciblée.

La Highways Agency peut se prévaloir de ce que certaines autoroutes sont les plus sûres du monde. Il y a moins de morts sur les autoroutes de la Highways Agency que sur des axes comparables en Europe, et ceci bien que le trafic y soit plus intense ; ceci n'empêche pas la Highways Agency de travailler intensément à les rendre encore plus sûres.

2 A quoi la Highways Agency cherche-t-elle à parvenir ?

2.1 Plan stratégique

2.1.1 Quel est le plan stratégique de la Highways Agency ?

Vision stratégique

La vision de la Highways Agency¹⁰ quant à la gestion des incidents incluant les services et fonctions fournis par des tiers pour les gérer, est la suivante :

« Devenir un partenaire reconnu et crédible dans la gestion des incidents, un partenaire qui joue un rôle complet et efficace consistant à fournir le service de haute qualité attendu par nos clients, en plaçant à disposition un réseau fiable et sûr et en développant nos aptitudes permettant de minimiser l'impact des incidents. »

Objectifs stratégiques visant la gestion des incidents

Pour la Highways Agency, réussir sa vision stratégique signifie atteindre un certain nombre d'objectifs de haut niveau :

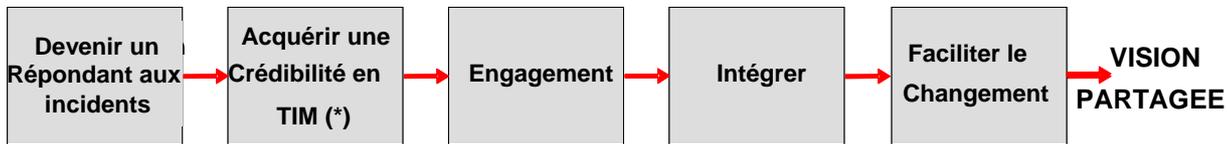
- Mettre en place une capacité intégrée de gestion des incidents au sein de la Highways Agency et de ses fournisseurs de services, avec des rôles et responsabilités clairs soutenus par une culture de l'amélioration continue ;
- Engendrer une culture de la sécurité chez les répondants aux incidents et auprès du grand public ;
- Développer les services et capacités de la Highways Agency qui permettent de réduire les congestions liées aux incidents ;
- Achever le transfert de responsabilités de la police vers la Highways Agency, comme établi dans l'Accord-cadre d'orientation nationale (National Guidance Framework - NGF) ;
- Impliquer activement d'autres services de secours et répondants dans un partenariat collaborateur, de sorte que la Highways Agency puisse assumer le rôle clé de développer, négocier, appliquer et surveiller de meilleures procédures gestionnaires des incidents.

La « feuille de route » d'une gestion améliorée des incidents

La Highways Agency est encore relativement nouvelle dans la gestion des incidents et doit développer ses compétences et capacités en tant que répondante, et travailler avec d'autres organismes répondants pour développer et fournir une vision partagée de la gestion améliorée des incidents, et des avantages à toutes les parties. La fig. D11 illustre le parcours de la Highways Agency pour y parvenir : il s'agit d'un certain nombre de mesures concurrentes qu'il faut prendre et réaliser avec succès au cours des trois à cinq prochaines années.

¹⁰ Dans la stratégie de gestion appliquée par la Highways Agency aux incidents de la circulation, le sigle « HA » se réfère à la Highways Agency et à ses fournisseurs de services.

Passer d'une étape à la suivante sera une affaire de confiance entre les parties impliquées, bien qu'il faille s'attendre à ce que les travaux continuent aux étapes antérieures pour entretenir cette confiance.



(*) TIM : Gestion d'incidents et de la circulation

Fig. D9 : Stratégie en cinq étapes pour améliorer la gestion des incidents

Devenir un répondant aux incidents

Par le biais de ses fournisseurs de services, la Highways Agency assume un rôle établi de longue date consistant à assister les commandants d'incidents, un Service des responsables de la circulation (TOS) en train de se développer en tant que répondant aux incidents ; la Highways Agency détient également les capacités voulues pour fournir des informations sécurisées, fiables et précieuses aux usagers de la route. Elle joue également un rôle émergent en tant que répondant de catégorie 2, selon la Loi sur les plans d'urgence (Civil Contingencies Act – CCA), aux urgences civiles. Pour devenir répondante aux incidents, la Highways Agency doit intégrer ces services afin d'agir efficacement, et présenter des rôles et responsabilités clairs aux autres organisations répondantes. Elle doit également achever le transfert de rôles et responsabilités jusqu'alors assumés par la police.

Acquérir de la crédibilité en TIM

Dans la gestion des incidents de la circulation (Traffic Incident Management - TIM), la crédibilité de la Highways Agency vis-à-vis d'autres répondants est un facteur clé pour parvenir à long terme à un changement dans la gestion des incidents. La crédibilité ne s'acquiert qu'avec le temps et par les relations dont elle s'assortit à tous les niveaux ; les composantes importantes d'un répondant crédible aux incidents incluent toutefois aussi : une collaboration et une coopération avec d'autres répondants, la création d'un environnement où l'on apprend, et le partage d'informations et de renseignements. La crédibilité, il faut la « mériter » et l'entretenir, elle est vitale si l'on veut progresser vers les étapes suivantes du « voyage ».

Engagement, Intégrer & Faciliter le changement

Des avantages complets et à long terme ne pourront être obtenus qu'en collaborant avec d'autres répondants ; ils figurent, dans le voyage, aux étapes « Engagement », « Intégrer » et « Faciliter le changement ». La Highways Agency est déjà engagée dans le changement, elle l'intègre et le facilite déjà en ce sens qu'elle est en train de bâtir sa crédibilité et ses capacités, mais à un niveau opérationnel et non pas stratégique. Ces étapes sont centrées autour d'une édification sur ces fondations afin de continuer de développer et d'entretenir des partenariats stratégiques avec d'autres organismes clés répondants. Il se peut que le moyen le plus efficace de passer par ces étapes, consistera à focaliser l'attention sur un organisme unique tel que la police, et à achever cette étape avant d'envisager des relations avec d'autres répondants.

Pendant la phase « Engagement », la Highways Agency cherchera à convenir d'une vision partagée sur la gestion des incidents, accompagnée d'accords stratégiques, et à établir des accords de gouvernance multi-agences visant l'accomplissement de cette gestion.

Sur cette base, la Highways Agency cherchera pendant la phase « Intégration » à clarifier les rôles, responsabilités, juridiques et financières comprises, des répondants. Un extrant important sera le guidage opérationnel convenu pour tous les répondants.

La phase finale, « Faciliter le changement » cherchera à améliorer la gestion des incidents entre les répondants, la négociera et apportera des changements aux procédures, ce qui produira des avantages pour toutes les parties.

Initiatives en cours

Un certain nombre d'initiatives sont en cours, qui appuient ces phases de la stratégie et font l'objet d'un examen interne et externe ; il s'agit par ex. de la liaison avec les parties prenantes, des communications et de la gestion des changements apportés à la vision et à la stratégie pour assurer qu'elles engendrent les avantages requis.

Avantages

La Highways Agency a d'importants avantages à tirer de devenir une excellente opératrice de réseau après avoir amélioré sa gestion des incidents. Réduire la fréquence, la gravité des incidents et les délais de dégagement aidera à fournir des cibles quant à la fiabilité et la sécurité des trajets, à démontrer la valeur du service pour le prix qu'il coûte, et à fournir un bon service-client. Il existe également un certain nombre d'avantages plus vastes à considérer. Les avantages écologiques par exemple qu'il y a à tirer de réduire la pollution occasionnée par les incidents.

Si l'on veut réussir cette stratégie, il faut aussi qu'elle apporte des avantages significatifs à d'autres organismes répondants en leur permettant d'améliorer l'atteinte de leurs objectifs et d'utiliser plus efficacement leurs ressources. Il faut identifier et quantifier ces avantages à chaque étape du trajet.

Contraintes

Le rôle de la Highways Agency en tant que gestionnaire d'incidents connaît un développement rapide, mais des contraintes pèsent quant à la rapidité selon laquelle elle peut se développer. A court terme, il faut que la Highways Agency se concentre, face aux objectifs immédiats, sur l'intégration de ses fonctions cœur de métier, mais il existe des obstacles organisationnels à cela, l'aptitude de la Highways Agency à fournir un service cohérent à tout moment n'étant pas le moindre.

Il existe aussi des obstacles externes qu'il faudrait reconnaître, et non des moindres : les conflits avec les priorités et objectifs d'autres répondants. Ainsi par exemple, la Highways Agency est mue par son engagement à réduire les congestions liées aux incidents tandis que la police, elle, l'est par ses obligations d'appliquer la loi et d'enquêter sur les incidents au nom du coroner. Aux confins de leur gestion respective des incidents, la Highways Agency et la police ne sont pas toujours compatibles entre elles. Il est donc vital d'identifier des avantages indéniables pour les organismes, sinon le changement sera impossible.

2.1.2 Existe-t-il une vision partagée ?

Actuellement, l'intégralité des répondants ne partage pas de vision allant au-delà de celle qui vise à améliorer la gestion générale des incidents de la circulation. Tous les répondants ont une vision de la gestion des incidents, mais chaque vision est ciblée sur l'atteinte des objectifs organisationnels du répondant respectif.

Voici une forme de vision partagée récemment proposée par la Highways Agency :

« Travailler sous l'égide de la collaboration, en nous complétant mutuellement dans nos aptitudes et connaissances nous permettant de gérer les incidents, d'enquêter à leur sujet et de revenir à la normale efficacement et de manière sûre afin de réduire leur impact sur les usagers de la route. Pour y parvenir, nous veillons et veillerons toujours à faire du réseau routier un endroit plus sûr et plus fiable où travailler et par lequel se déplacer. »

2.2 Avantages

2.2.1 Comment la Highways Agency tire-t-elle les avantages des interventions planifiées ?

Un objectif de fiabilité de la durée du trajet sera atteint si le retard moyen des véhicules (Average Vehicle Delay - AVD)¹¹ au cours des 10% de trajets les plus lents est inférieur au retard sur la période de référence réinitialisée (avril 2007 – mars 2008), comme esquissé auparavant à la section 1.8.1.

Il existe de multiples sources d'analyses quant aux causes des 10% de trajets les plus lents ; elles vont d'une perspective nationale à régionale à des perspectives spécifiquement liées à l'itinéraire et à la liaison. L'examen des tous les rapports fait ressortir que 48% des retards sont causés par des incidents, 28% par des congestions, 21% par des chantiers routiers et 3% par les intempéries. La gestion des incidents de la circulation par conséquent constitue un domaine de travail important si l'on veut améliorer le mesurage de l'AVD.

Les avantages de tous les projets et initiatives mis en œuvre sont exprimés par des ratios standards coûts/avantages, en prenant comme aune de l'avantage le coût de la congestion pour l'économie, mais aussi par leur contribution à réduire l'AVD.

Le calcul du ratio coût/avantage recourt à des valeurs de coûts de la congestion émanant du DfT, afin de refléter le coût économique de tous les types de congestion affectant tous les types de véhicules et trajets. Le coût du projet inclut des coûts de ressources et coûts de capitaux.

L'opération consistant à calculer les réductions d'AVD réalisées par une initiative, une campagne ou un projet individuel(le), obéit à des formules cohérentes quel que soit le type ou l'échelle du projet. Les calculs tiennent compte de ce qui suit :

- Le type de route bénéficiaire
- Le nombre d'événements du type pertinent
- La proportion de ces événements impactés par l'intervention
- Le nombre total de véhicules impactés pendant l'événement
- Le temps total économisé ou perdu par véhicule par événement
- Le quantum d'économie imputable aux pires 10% de trajets actuels
- Le pourcentage de cette économie qui se traduit par une diminution des 10 pires pour cent de retard.

Les calculs des avantages tiennent également compte des calendriers d'application et de la proportion d'avantage atteinte tout au long du programme d'application.

¹¹ Le retard moyen des véhicules se mesure en secondes par 10 miles

2.3 Budget et ressource

2.3.1 La Highways Agency dispose-t-elle du budget et des ressources appropriées pour accomplir le plan ?

La Highways Agency disposera du budget requis pour entreprendre les activités qu'elle juge bénéfiques et offrir un bon rapport qualité/prix. Si l'échelle d'application future est considérablement plus importante que celle actuellement envisagée, les calendriers de développement s'allongeront plutôt que de voir le champ d'activités se restreindre.

Dans la Highways Agency, la gestion des incidents de la circulation constitue un domaine émergent et elle fait preuve en tant que telle d'un rapport qualité-prix fondamentalement bon pour la Highways Agency comme pour les autres organismes. Le fait de poursuivre la vision stratégique visant à établir le Service des responsables de la circulation (Traffic Officer Service – TOS) en tant que réponse opérationnelle demandera beaucoup de ressources et s'assortira d'exigences concurrentes. Comparé aux projets de construction de routes, ce sera d'un faible coût et se fondera plus sur des partenariats.

2.4 Politiques et procédures

2.4.1 La Highways Agency dispose-t-elle des politiques et procédures pertinentes en place pour accomplir le plan ?

L'introduction de la loi de 2004 sur la gestion de la circulation (Traffic Management Act) a permis à la Highways Agency de déployer des responsables de la circulation nantis des pouvoirs requis pour améliorer l'exploitation du réseau. Même si cette loi a servi à établir la Highways Agency en tant que service d'exploitation, cela ne suffit pas pour exploiter pleinement les opportunités potentielles.

Un réexamen du Traffic Management Act est nécessaire pour permettre de poursuivre le changement, mais il faudrait que cela fasse partie d'un processus continu conduisant à un changement de politique pour appuyer des objectifs organisationnels.

2.5 Accords

2.5.1 La Highways Agency dispose-t-elle d'accords formels en place ?

La section 1.1 traite des accords formels clés liant la Highways Agency et les répondants de secours.

Outre les accords signés avec les répondants, la Highways Agency en tant que partie du Traffic Management Act a le devoir de travailler avec d'autres gestionnaires du trafic (ceux des autorités routières locales) pour permettre le déplacement rapide des gens et des marchandises sur les réseaux routiers anglais.

2.5.2 Quels obstacles la Highways Agency a-t-elle dû surmonter ?

Dans le secteur public, l'introduction du Traffic Management Act a été bien accueillie vu que les autorités routières et les opérateurs de réseau ont besoin de pouvoirs plus étendus aux fins d'amélioration. La réaction du grand public à cette loi a également été positive vu que les gestionnaires de la circulation travaillant pour les autorités routières doivent coopérer pour venir à bout des encombrements routiers.

Les sociétés dédiées au service public et les récupérateurs privés ont opposé une résistance limitée à la loi dans laquelle ils voyaient une barrière à leurs activités commerciales.

Pour la Highways Agency en particulier, cette loi a fourni l'occasion de s'établir dans un rôle d'opérateur de réseau. Il s'agissait-là d'un volet d'un vaste décalage institutionnel qui a fait passer la Highways Agency d'une organisation entretenant les routes à une gestionnaire du réseau opérationnel. Il a fallu modifier les méthodes adoptées coordonnant les achats et les chantiers routiers, mais le challenge le plus significatif fut d'ordre culturel. La Highways Agency a subi une restructuration considérable, la focalisation se déplaçant vers la satisfaction des besoins et exigences des clients de la Highways Agency, un concept jusqu'alors inédit.

En changeant de culture, la Highways Agency s'est retrouvée face à trois challenges clés.

Points uniques de responsabilité : Pour atteindre les cibles de performance, il fallait définir des responsabilités claires entre la gestion des actifs et le Service des responsables de la circulation. Ces cibles doivent être claires, sans équivoque et assorties chacune d'un objectif d'accomplissement individuel.

Organisation mue par la performance : Il fallait s'assurer que chaque membre du personnel comprenne son rôle dans l'accomplissement du nouveau programme de performances de la Highways Agency, que les équipes sur site et régionales comprennent leur contributions à la réussite des opérations.

Intégrer le service : Il fallait mettre en place des liens de communication et des flux connexes d'information entre la gestion des actifs et le Service des responsables de la circulation ; de même, il fallait que les interfaces entre les équipes régionales et celles sur site de chaque région fonctionnent.

3 Quel avenir attend la gestion des incidents de la circulation ?

3.1 Comment exécuter la gestion des incidents à plus long terme

3.1.1 Gestion des incidents à l'avenir

La Highways Agency estime que la gestion des incidents sera accomplie différemment à plus long terme (c'est-à-dire au-delà de 2020). Les changements majeurs apportés à l'environnement des déplacements poseront des défis clés à la Highways Agency et à d'autres services de secours, mais constitueront aussi d'importantes opportunités qu'il faut comprendre maintenant pour pouvoir en profiter pleinement.

Un fait est crucial : le volume d'informations disponibles sur les paramètres du réseau, sur son environnement et les détails spécifiques aux incidents vont considérablement augmenter. On peut maîtriser cette situation par des changements dans le commandement et le contrôle des opérations et une équipe de réaction hautement intégrée.

3.1.2 Infrastructure intelligente

L'infrastructure fournira un environnement pilotable qui détecte les perturbations et informe les répondants et usagers de la route via des canaux appropriés tout en minimisant la durée et l'impact des incidents.

L'actif que constitue le réseau routier jouera un rôle croissant dans la gestion des incidents, par augmentation de l'intelligence de l'infrastructure. Voici quelles seront les fonctions futures d'une infrastructure intelligente :

- **Surveiller et détecter** : L'infrastructure surveillera en permanence les états du réseau et captera tous signaux signifiant qu'il y a perturbation, menace pour les usagers ou signalant des causes possibles d'incidents.
- **Notification** : Lorsqu'un incident se produit, l'infrastructure détectera sa survenue et notifiera les répondants incidents.
- **Vérification** : Après notification d'un incident, l'infrastructure fournira des informations détaillées et vérifiées sur l'incident afin de pouvoir déclencher rapidement une réaction sur mesure.
- **Accès et sortie** : L'infrastructure offrira un accès et une sortie à la fois sûrs, rapides et sans obstacles au/du site de l'incident.
- **Protection du site** : L'infrastructure jouera un rôle croissant quant à la protection des répondants, des blessés et des autres usagers de la route envers les dangers que posent la gestion des incidents.
- **Gestion du trafic** : L'infrastructure aidera les opérateurs de réseau à minimiser la perturbation moyennant une gestion flexible de la demande, une gestion efficace du trafic et via la diffusion d'informations.

3.1.3 Technologies embarquées

Les véhicules fourniront un environnement sûr à tous les usagers de la route et permettront d'échanger des informations entre les véhicules, les répondants et l'infrastructure environnante. Bien que cela échappe largement à l'influence directe de la Highways Agency, les véhicules du futur fourniront ceci :

- **Un environnement sûr** : Les véhicules fourniront un environnement sûr à tous les usagers de la route car ils détecteront les risques en approche, ils guideront les usagers pour les éloigner des risques et réagiront activement pour prévenir les incidents ou en réduire la gravité.
- **Diffusion de l'information** : Les véhicules permettront de diffuser l'information afin de réduire la congestion tout autour d'un incident, ils fourniront aux organismes répondants un canal informant les usagers de la route sur les incidents ou fourniront des données plus rapidement vérifiables par les répondants.
- **Communication entre les véhicules et l'infrastructure** : Les communications entre les véhicules et l'infrastructure augmenteront, générant ainsi des réseaux ad-hoc qui permettront à l'information de circuler dans tout le réseau routier.

3.1.4 Gens, organisations, véhicules et équipements

Dans le futur, les effectifs des organismes répondants se composeront de répondants aux incidents qualifiés, expérimentés et autonomisés, dotés de véhicules et d'équipements appropriés leur permettant de gérer les incidents de la façon la plus performante et efficace possible.

On considère qu'à l'avenir les deux changements suivants apportés à l'environnement sur route auront de profonds impacts sur la façon dont les répondants sont organisés :

- Les encombrements routiers hausseront considérablement la sensibilité sociale et économique.
- Les systèmes technologiques déployés sur le réseau routier et l'intelligence croissante de son infrastructure intensifieront radicalement la conscience dont les opérateurs de réseau auront d'une situation ponctuelle.

On estime que ces changements pourraient hausser le statut des incidents de la route à celui de cas spéciaux. Ce fait est à son tour susceptible de créer les conditions permettant de modifier substantiellement la façon dont les répondants aux incidents sont organisés.

Spécifiquement : la gestion des incidents se déroulera plus efficacement, moyennant le déploiement de répondants pluridisciplinaires aux incidents, assistés à leur tour par des répondants secondaires détenant des capacités plus élevées. Leur déploiement sera basé sur des renseignements relatifs à l'incident, au trafic et aux routes ; ils seront commandés et coordonnés de façon beaucoup plus intégrée, et leurs ressources seraient de nature à mieux répondre aux « besoins de l'incident ». En dépit de ces changements possibles, un besoin permanent demeurera que les services d'urgence s'occupent des incidents, bien que selon une fréquence légèrement moindre.

3.1.5 Systèmes de commande, contrôle, programmation et dépêchage

Chez tous les répondants, les fonctions de commande et de contrôle garantiront une méthode cohérente de planification, déploiement et décision, et permettront ainsi une réponse rapide et efficace.

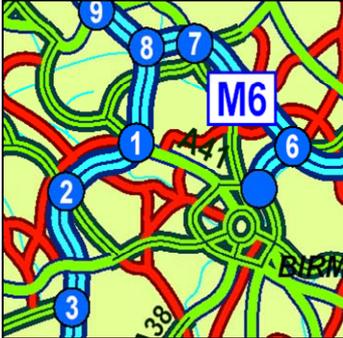
Pour optimiser le positionnement d'une capacité de gestion d'incident au niveau correct sur la base de renseignements, des systèmes de programmation et de dépêchage gèreront les ressources pour répondre aux exigences actuelles et futures des incidents.

Les fonctions futures des systèmes de commande, contrôle, programmation et dépêchage incluront ceci :

- **Une planification stratégique et tactique** comprenant les plans d'urgence, le contrôle des équipements et l'allocation de ressources.
- **Un positionnement optimisé de ressources et d'équipements avant l'incident**, basé sur des renseignements prédisant l'emplacement, le type et la gravité des incidents.
- **Une conscience partagée** du niveau de disponibilité des ressources de chaque répondant, de leur emplacement, et des engagements existants et futurs.
- **Un déploiement approprié et ciblé des ressources**, livrant une réaction optimisée par la ressource la mieux capable mais réduisant aussi le risque de surdéploiement.
- **Prise de décision conjointe** par tous les commandants d'incidents, appuyant tous les objectifs spécifiques conjoints et organisationnels et conférant une approche cohérente aux incidents.
- **Communications et échange d'informations efficaces** par le biais de canaux de communication ouverts et sécurisés.

ANNEXE A : Détails de l'étude de cas choisie

La façon dont la Highways Agency cherche à assurer que ses capacités de réseau soient optimalement utilisées pour obtenir un dégagement le plus efficace, performant et sûr après des incidents de la circulation, est illustrée par l'incident décrit ci-dessous. Cet incident a servi de base à l'étude de cas présentée au Groupe de Travail O5 les 9/10 janvier 2007 par les représentants de la Highways Agency.

<p style="font-size: small; color: #4F81BD;">Safe roads, Reliable journeys, Informed travellers</p>	<p>INCIDENT DETAILS: Date: 3 November 2005 Location: Southbound carriageway of the M5 between Junctions 1 and 2 Type: Fatal RTC that also caused damage to the central reservation HA Region: West Midlands</p>							
<p>Overview of the incident:</p> <p>At approximately 02:12 on Thursday 3 November 2005 a fatal RTC occurred on the elevated section of the southbound M5 between Junctions 1 and 2. The incident required the Southbound carriageway to be closed for hours. Because the vehicle collided with the central reservation Lane 3 of the northbound carriageway also had to be closed for a period. The incident involved the Central Motorway Police Group (CMPG), the Ambulance and Fire and Rescue services, On Road Traffic Officers, HA Service Providers and the Recovery Agents.</p>								
	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p style="color: red;">Junction 1</p> <p style="color: red;">Junction 2</p> </div>  </div>							
<p>Road conditions:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sunrise: 07:55 Sunset: 17:33 Road conditions: wet Temperature: N/K Weather: wet and windy 	<p>Incident timings:</p> <ul style="list-style-type: none"> Length of time that the carriageway was either blocked or closed: 4¾ hours Total duration of the incident: 5 hours 							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td style="width: 15%;">Incident involved:</td> <td style="width: 15%;">Injuries/ fatalities</td> <td style="width: 15%;">Weather/road cond</td> <td style="width: 15%;">Fire</td> <td style="width: 15%;">Dangerous Subst (incl oil/fuel)</td> <td style="width: 15%;">Infrastructure</td> <td style="width: 15%;">Debris/ shed load</td> </tr> </table>		Incident involved:	Injuries/ fatalities	Weather/road cond	Fire	Dangerous Subst (incl oil/fuel)	Infrastructure	Debris/ shed load
Incident involved:	Injuries/ fatalities	Weather/road cond	Fire	Dangerous Subst (incl oil/fuel)	Infrastructure	Debris/ shed load		

Détails de l'incident

Les activités suivantes sont extraites des journaux électroniques de commande et contrôle de la Highways Agency et de la police :

		Safe roads, Reliable journeys, Informed travellers										HIGHWAYS AGENCY	
INCIDENT DETAILS:													
Date:		3 November 2005											
Location:		Southbound carriageway of the M5 between Junctions 1 and 2											
Type:		Fatal RTC that also caused damage to the central reservation											
HA Region:		West Midlands											
Serial	Time	On-scene activity	Road state - M5								Junct 1		
			M5 Northbound				M5 Southbound				H/S	On slip	
			H/S	1	2	3	3	2	1	H/S	On slip		
1	Prior to 02:12	Incident occurs	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open		
2	02:12	CPMG inform W Mids RCC of the RTC on the elevated Southbound section of the M5 between Junctions 1 and 2. People are reported as being trapped in the vehicle and it is believed that it could be fatal.	Open	Open	Open	Open	Blocked	Blocked	Open	Open	Open		
3	02:12	Traffic Officer WM51 is despatched to the incident.	Open	Open	Open	Open	Blocked	Blocked	Open	Open	Open		
4	02:13	CCTV at the scene shows that an ambulance is at the scene.	Open	Open	Open	Open	Blocked	Blocked	Open	Open	Open		
5	02:14	Traffic Officer WM55 is despatched to the incident and move to a holding position at Junction 1.	Open	Open	Open	Open	Blocked	Blocked	Open	Open	Open		
6	02:14	The RCC set signs to warn drivers that Lane 3 in both directions are closed and impose a speed restriction on the southbound carriageway.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Open	Open	Open		
7	02:15	WM59 (TO Supervisor) deploys to the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Open	Open	Open		
8	02:15	CCTV shows that "a paramedic is standing in lane 1 waving traffic across".	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Blocked	Open	Open		
9	02:17	The RCC ask Amey Mouchel (the Area 9 MAC) to send an ISU to close Junction 1 and to divert traffic off [the southbound carriageway] at that junction.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Blocked	Open	Open		
10	02:18	CCTV indicates that FRS and Ambulance are on attendance in Lanes 1 and 2.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Blocked	Open	Open		
11	02:19	WM51 is advised to make their way to the scene. WM55 (at J1) is advised that all traffic needs to be stopped at that junction and that they should not be allowed to access the motorway at that junction.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Blocked	Open	Open		
12	02:22	WM51 arrives at the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Blocked	Blocked	Open	Closed		
13	02:23	Signs have been set to indicate a total closure of the southbound carriageway at Junction 1.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
14	02:24	The On-Slip has been closed at Junction 1. The RCC updates the NILO on the incident.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
15	02:25	Having been requested to do so by CPMG, WM51 is holding traffic on the carriageway prior to the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
16	02:30	WM59 (TO Supervisor) arrives at the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
17	02:32	WM51 (holding traffic prior to the scene) reports that a HGV with a draw bar is in the trapped traffic and assesses that it will "be almost impossible to turn if a reverse flow is required". They comment that, if this is needed, it will have to be left on the hard	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
18	02:33	WM55 is tasked to move to J1 to assist the ISU with diverting traffic off the carriageway. WM55 arrive at 02:34.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
19	02:36	WM51 asks the RCC to liaise with CPMG about the possible need to conduct a reverse flow in order to remove trapped traffic at the scene. CPMG reply (at 02:38) that this isn't needed at the moment because the traffic isn't that bad.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
20	02:44	RCC have spoken to MAC. They have closed the on-slip at J1 and do not need HA assistance. The MAC ask if a Chapter 8 closure is required on lane 3 of the northbound M5. CPMG confirm that it is.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
21	02:48	CPMG confirm that it is a fatal incident.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
22	02:52	WM59 (TO Supervisor) informs the RCC that they will be carrying out a reverse flow and that the MAC (Amey) should be informed.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
23	02:55	It is confirmed that strategic VMS have been set to inform drivers of the southbound closure.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
24	03:03	CCTV shows that the reverse flow is in progress.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
25	03:08	WM51 reports that all vehicles are being convoyed off at J1. They have been asked by CPMG to move to the northbound carriageway to relieve one of their callsigns.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
26	03:09	CPMG inform the RCC that the accident investigator (AI) will be on the scene very shortly and will probably take at least 1 hour. SOCO is not yet on the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
27	03:12	WM55 (at J1) reports that all [trapped] traffic has been successfully taken off the motorway.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
28	03:16	WM51 is now on the northbound carriageway and is enforcing a Lane 3 closure there.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
29	03:36	The ISU are hardconing the Lane 3 closure on the Northbound carriageway.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
30	03:37	WM55 confirm that the ISU have coned out the on slip closure at J1 - believed to have been done some time previously.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
31	03:38	With hard coning in place, WM51 and 55 leave the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
32	04:22	WM59 confirms that the incident will be ongoing for at least another 2 hours because the driver's body is still trapped under the vehicle. FRS have been recalled to the scene to assist in the freeing of the body.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		
33	04:47	Sandwell council are informed of the closure and its potential impact.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed		

Safe roads, Reliable journeys, Informed travellers



INCIDENT DETAILS:

Date: 3 November 2005
Location: Southbound carriageway of the M5 between Junctions 1 and 2
Type: Fatal RTC that also caused damage to the central reservation
HA Region: West Midlands

Serial	Time	On-scene activity	Road state - M5								Junct 1 S'bd On slip	
			M5 Northbound				M5 Southbound					
			H/S	1	2	3	3	2	1	H/S		
34	04:48	FRS and vehicle recovery are en route to the scene. May be approx 1 hour until carriageway is reopened.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
35	04:49	AI and SOCO are nearly finished at the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
36	05:06	WM59 reports that the accident investigation is complete and that the ISU are now repairing the damaged barrier.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
37	05:07	FRS are now back on the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
38	05:16	WM55 returns to the scene and stays in attendance until 05:59.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
39	05:20	Vehicle recovery are now at the scene.	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
40	05:31	FRS are just beginning to lift the vehicle so that the body can be removed	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
41	06:23	WM59 requests that signals informing drivers of the lane 3 closure on the northbound carriageway can now be lifted.	Open	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
42	06:24	FRS have now departed the scene. The Press Officer is updated so that they can field calls from the Press. The NILO is informed that the Lane 3 closure has been lifted.	Open	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
43	06:28	CMPG confirm that the Recovery Agent can now recover the van.	Open	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
44	06:39	A rolling road block is requested so that the ISU can lift the J1 closure.	Open	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
45	06:54	WM59 confirms that the vehicle involved in the RTC has now been recovered and that the scene is now clear of vehicles.	Open	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
46	06:59	CCTV indicates that as the ISU are removing cones from the southbound closure, cars are already committing through mandatory red crosses.	Open	Open	Open	Open	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed	Closed
47	07:01	Southbound closure signals are removed from the main carriageway. The on (K) slip remains closed. Closure signs for this are removed at 07:02.	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Closed
48	07:06	After a few problems getting through on the mobile phone to ISU control room, the ISU confirm that they no longer need the rolling road block.	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
49	07:12	WM59 leaves the scene.	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
50	07:13	RCC inform the NILO that all carriageways are now open.	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
51	08:23	The incident is closed on the HA log.	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open

ANNEXE B : Les dix principales mesures de prévention que la Highways Agency doit prendre en cas d'incident

Des études récentes menées par la Highways Agency, qui cherchaient à identifier des façons d'optimiser le dégagement des incidents de la circulation, ont identifié les dix mesures suivantes (listées par ordre de priorité, celle de la plus haute priorité figurant en premier) en tant que mesures auxquelles s'atteler :

1 Préparation stratégique

La Highways Agency estime qu'il faut procéder à la « préparation stratégique » suivante afin d'appuyer une gestion efficace des incidents :

- Il faudrait remédier au manque actuel de CCTV dans tout le réseau ;
- Il faudrait remédier au manque de systèmes diffuseurs d'information (les PMV actuellement) sur tout le réseau ; il faudrait accroître le nombre de points de contournement disponibles pour libérer le trafic retenu sur certaines parties clés du réseau ;
- Il faudrait accroître le nombre d'itinéraires de déviation convenus et praticables ;
- Il faudrait accroître la connaissance et la compréhension des objectifs, priorités et capacités des autres répondants ;
- Il faudrait que les répondants partagent plus efficacement leurs meilleures pratiques ;
- Il faudrait pouvoir offrir un éclairage approprié – depuis différentes sources potentielles – sur les sites des incidents.

2 Commandement, maîtrise et coordination

La Highways Agency estime qu'il faut introduire des mesures rendant le commandement, la maîtrise et la coordination plus efficaces.

- Il faudrait adopter une structure de commandement standard dans toute la Highways Agency ;
- Il faudrait introduire une interface plus claire entre les structures de commandement de toutes les agences ;
- Les commandants devraient être autorisés à formuler et communiquer un plan efficace, bien informé et prospectif ;
- Il faudrait adopter un moyen clair pour identifier les commandants sur site.

3 Partage des informations opérationnelles

La Highways Agency cherche à introduire des mesures qui permettront de partager les informations opérationnelles plus efficacement, principalement des manières suivantes :

- L'introduction d'une capacité améliorée pour communiquer l'information au public ;
- Des formes de communication plus efficaces avec les organisations de soutien ;
- Il faudrait introduire une technologie permettant de communiquer adéquatement les informations, les décisions et les plans sur le site de l'incident ;
- Pour aider les répondants, il faudrait fournir des informations plus claires, plus précises et plus à temps avant qu'ils arrivent sur la scène.

Il ne faudrait pas négliger la communication au RCC/PCO et au NTCC d'informations ponctuelles sur le trafic depuis le site.

4 Plus forte standardisation

- La communauté des répondants souhaite parvenir à standardiser plus fortement les points suivants :
- Terminologie commune
- Délais de réaction des fournisseurs de services
- Délais de réponse des répondants spécialisés ou procédures standard d'attribution des tâches
- Façons cohérentes de travailler et procédures cohérentes parmi et entre les répondants
- Traitement des chargements dans les contrats de récupération

5 Structure et culture organisationnelles

La Highways Agency cherche à appliquer les mesures suivantes pour s'atteler aux problématiques structurelles et culturelles :

- Il faudrait que des responsables de la circulation opèrent sur des grands axes routiers polyvalents sélectionnés (All-purpose trunk road – APTR) ;
- Il faudrait accroître le degré d'intégration des VRO dans l'équipe élargie de gestion des incidents ;
- Il faudrait résoudre les désalignements, peu nombreux, des frontières opérationnelles qui compliquent la réaction aux incidents.

6 Capacité et pouvoirs

La Highways Agency cherche à s'atteler aux problématiques suivantes liées aux capacités et pouvoirs :

- Il faudrait comprendre et respecter de façon cohérente le choix, par le propriétaire, de l'entreprise récupérant le véhicule et son chargement ;
- Il faudrait envisager de conférer aux responsables de la circulation le pouvoir d'ordonner des évacuations forcées ;
- Il faudrait qu'il soit plus facile de faire des prédictions précoces et fiables quant à la durée d'un incident et à la congestion qu'il va provoquer.

7 Accès

La Highways Agency souhaite surmonter les problèmes suivants relatifs à l'accès du répondant au site de l'incident :

- Assurer un accès efficace et à temps à un incident en traversant le trafic ;
- Il faudrait que les répondants secondaires puissent avoir accès tôt à un site tant que l'enquête s'y déroule ;
- Il faudrait utiliser plus largement les aires de regroupement.

8 Comportement du public

Il faut influencer sur le comportement du public relativement aux points suivants :

- Il faudrait que le public se mette sur le côté au passage de véhicules à gyrophares bleus et ambre ;
- Il faudrait que le public cesse d'utiliser les bandes d'arrêt d'urgence à tort et à travers car cela provoque des bouchons ;
- Il faudrait encourager proactivement les usagers à utiliser les solutions médiatiques pour planifier leurs trajets ;
- Les automobilistes devraient être mieux préparés aux éventualités engendrées par les incidents ;
- Il faudrait donner au public les moyens de mieux indiquer où ils se trouvent sur le réseau.

9 Contraintes pesant sur les ressources

La Highways Agency cherche à résoudre les contraintes pesant sur les ressources dans les domaines suivants :

- Ressources des VRO, négativement affectées à l'heure actuelle par des problèmes potentiels de rentabilité et un manque de « recrues » dans l'industrie ;
- Il faut améliorer l'allocation initiale (provisoire) de ressources aux responsables de la circulation ;
- Pression sur les ressources servant à policer le trafic.

10 Équipement

- La Highways Agency cherche à améliorer une tendance actuelle régnant chez tous les répondants, à savoir qu'ils ne comprennent pas bien l'équipement dont disposent les autres répondants.

ANNEXE C : Glossaire des termes

Les termes et abréviations suivants ont été utilisés dans ce document :

Acronyme	Terme	Explication
AT	Équipe sur site (Area Team)	Responsable du fonctionnement continu des actifs du réseau et des fournisseurs de service sur site
ACPO	Association des officiers supérieurs de police (Association of Chief Police Officers)	Il dirige et coordonne la direction et le développement des services de police en Angleterre, au Pays de Galles et en Irlande du Nord. Il peut également coordonner la réponse stratégique de la police pendant une crise nationale
AS	Service(s) ambulancier(s) (Ambulance Service(s))	Comprendant les équipes ambulancières, les médecins BASIC (British Association for Immediate Care) et les ressources hospitalières
ASCR	PC des services ambulanciers (Ambulance Service Control Room)	PC affecté aux services ambulanciers
APTR	Grands axes polyvalents (All-Purpose Trunk Roads)	Grands axes non autoroutiers, qui forment le réseau de routes stratégiques
ANPR	Reconnaissance automatique de la plaque minéralogique (Automatic Number Plate Recognition)	Caméras placées en bord de route ou embarquées sur véhicules, utilisées par la police et la Highways Agency pour lire les plaques d'immatriculation des véhicules.
AVD	Retard annuel des véhicules (Annual Vehicle Delay)	Unité de mesure de la congestion et du retard pris dans les trajets
CFOA	Association des commandants de pompiers (Chief Fire Officers' Association)	Organisation officielle réunissant les principaux commandants de pompiers du Royaume-Uni.
CCTV	Télévision en circuit fermé (Closed Circuit Television)	Système de caméras utilisé par la Highways Agency pour surveiller l'état de la circulation sur l'ensemble du réseau
DAB	Radiodiffusion numérique (Digital Audio Broadcast)	Radiodiffusion basée sur la technologie numérique
DROA	Accord détaillé d'exploitation régionale (Detailed Regional Operating Agreement)	Document décrivant les procédures d'exploitation régionale convenues entre la Highways Agency et la police
ECP	Procédures de contact d'urgence (Emergency Contact Procedures)	Procédures utilisées par le NILO pour faire remonter l'information incident vers un niveau de gestion exécutif
EDC	Centre de dépêchage d'urgence (Emergency Despatch Centre)	Ressource qui déploie les services ambulanciers
ERT	Borne téléphonique d'urgence (Emergency Roadside Telephone)	Système téléphonique en bordure de route, qui établit automatiquement une liaison avec des opérateurs dédiés du RCC

ETM	Gestion d'urgence de la circulation (Emergency traffic management)	Protection du site déployée par les responsables de la circulation dans les incidents de courte durée
FCR	PC de contrôle incendie (Fire control room)	Le PC de contrôle incendie se réfère au PC chargé de contrôler et commander les services régionaux de lutte incendie et de sauvetage
FRS	Services incendie et sauvetage (Fire and Rescue Services – FRS)	Organisme chargé de maîtriser les incendies et de sauver les accidentés
HA	Agence routière (Highways Agency)	Agence exécutive rattachée au ministère des Transports, chargée d'entretenir et d'exploiter le réseau de routes stratégiques anglaises.
HAIL	Ligne d'information de l'Agence routière (Highways Agency Information Line)	Service d'informations par téléphone exploité par la Highways Agency
HAZMAT	Matières dangereuses (Hazardous Materials)	Classement utilisé par les services d'urgence pour décrire toutes substances ou matières dangereuses
HAZCHEM	Codes HAZCHEM	Codes nationaux d'action d'urgence conçus pour aider les services d'urgence à traiter, au cours des premières minutes de leur intervention, un incident avec projection de produits dangereux
HGV	Véhicule industriel lourd (Heavy Goods Vehicle)	Véhicule d'un poids maximum admissible de 3,5 tonnes
ISU	Unité d'assistance incident (Incident Support Unit)	Ressource fournie et dirigée par des fournisseurs de services pour assister la Highways Agency et les services d'urgence pendant les incidents
LHA	Autorité routière locale (Local Highway Authority)	Opérateur affecté aux réseaux environnants urbains et interurbains non dirigés par la Highways Agency
LGV	Véhicule industriel léger (Light Goods Vehicle)	Véhicule industriel léger d'un poids total admissible inférieur à 3,5 tonnes
MAC	Contrat d'agent gestionnaire (Managing Agent Contract)	Type de contrat de maintenance souscrit avec la Highways Agency
MA-TMC	Agent gestionnaire - Contrat de maintenance à terme (Managing Agent – Term Maintenance Contract)	Type de contrat de maintenance souscrit avec la Highways Agency
MIDAS	Détection automatique des incidents sur autoroute et signalisation automatique (Motorway Incident Detection and Automatic Signalling)	PC et technologie routière utilisée pour mesurer le débit du trafic sur route et placer une signalétique d'avertissement et de restriction

MoU	Protocole d'accord (Memorandum of understanding)	Document légal décrivant un accord bilatéral entre les parties
NILO	Officier national de liaison incident (National Incident Liaison Officer)	Les NILO vérifient que toute l'information incident collectée auprès des répondants est cohérente et que tous les autres répondants pertinents peuvent en disposer. Un NILO a également pour tâche de faire remonter les détails de l'incident jusqu'à la direction exécutive de la Highways Agency et jusqu'aux ministres.
NTCC	Centre national de contrôle de la circulation (National Traffic Control Centre)	Le NTCC livre des informations aux médias qui les rediffusent, il définit des signalétiques électroniques routières à des fins stratégiques (pour avertir les usagers de la route sur d'autres parties du réseau non affectées par les incidents, ou pour leur conseiller des itinéraires alternatifs).
NIU	Unité nationale de renseignement (National Intelligence Unit)	Département de la Highways Agency qui utilise des données pour informer les intervenants d'opérations
NCC	Centre de contrôle du réseau (Network Control Centre)	Centre de contrôle pour agents de maintenance
NGF	Accord-cadre d'orientation réseau (Network Guidance Framework)	Document décrivant les rôles et responsabilités en opérations, convenus entre la Highways Agency et la police
PMC	Centre de gestion de patients (Patient Management Centre)	Ressource qui décide de la meilleure méthode d'action bénéficiaire aux malades
PCO	PC de contrôle par la police (Police Control Office) (PC de contrôle autoroutier, PC de commandement des forces, etc.	Chaque corps de police use d'un modèle différent pour commander et contrôler ses ressources, et peut recourir à une terminologie différente pour décrire sa ressource en PC. Ce modèle utilise l'expression PC de contrôle par la police pour décrire la capacité de commandement et de contrôle policiers affectée à la police autoroutière. Cette capacité peut être hébergée dans le RCC ou il peut s'agir d'un PCO distant à l'intérieur d'un PCO plus général
PIHC	Centre de traitement des incidents par la police	Centre qui reçoit les appels au 999 et les relaie vers le PC des services de secours pertinents
PLO	Officier de liaison de police (Police Liaison Officer)	Un PLO peut opérer depuis un RCC et servir de lien de communication avec des PCO distants. Il ne contrôle et ne commande pas les ressources de police mais qualifie et communique les demandes provenant du RCC.
PPP	Partenariat public – privé (Public Private Partnership)	Coentreprise impliquant un service public ou une entreprise privée, financée et exploitée sous la forme d'un partenariat unissant le gouvernement et une ou plusieurs entreprises du secteur privé.
RCC	Centre de contrôle régional (Regional Control Centre)	Le RCC est le PC réseau de la Highways Agency ; il est exploité par le service des responsables de la circulation (TOS). Le RCC gère les incidents placés sous la direction de la Highways Agency et aide à simplifier les incidents placés sous la direction de la police. Certains RCC sont hébergés dans les PC de certains corps de police ; la section 1.7 contient un supplément de détails à ce sujet.

RIU	Unité régionale de renseignement (Regional Intelligence Unit)	Département régional de la Highways Agency œuvrant à satisfaire les objectifs fixés par le NIU
SIO	Officier supérieur chargé d'enquête (Senior investigating officer)	Sigle désignant un officier de police dirigeant une enquête sur le site d'un incident
SOOC	Haut fonctionnaire de garde (Senior Officer On Call)	Ressource de la Highways Agency, au grade de directeur (adjoint), se trouvant de garde en dehors des horaires de bureau pour être prévenu des incidents critiques
SP et ISU	Fournisseur de services (Service Provider) et unité d'assistance incident (Incident Support Unit)	Chaque région d'actifs externalise la maintenance du réseau vers un fournisseur de services. Il peut s'agir d'entreprises sous contrat officiant d'agents de gestion, ou d'entreprises assurant la maintenance à terme. La maintenance du réseau peut également avoir lieu dans le cadre d'une initiative DBFO. C'est ce qu'inclut ce modèle à la rubrique « fournisseur de service ». Les fournisseurs de services déploient des unités de support pour aider à gérer les incidents et faire revenir le réseau à la normale. Dans ce modèle, les unités d'assistance incident (Incident Support Units – ISU) servent à désigner l'assistance quel que soit le type de contrat.
TTM	Gestion temporaire de la circulation (Temporary Traffic Management)	Protection du site déployée par les responsables de la circulation dans les incidents de longue durée
TO	Responsable de la circulation (Traffic Officer)	Les responsables de la circulation sont la ressource sur route de la Highways Agency
VMS (PMV)	Panneau à message variable (Variable Message Sign)	Panneau électronique de signalétique routière capable de contenir différents messages
VRG	Garage de récupération véhicule (Vehicle Recovery Garage)	Local de contrôle où les opérateurs chargés de récupérer les véhicules peuvent les déposer
VRO	Opérateur chargé de récupérer les véhicules (Vehicle Recovery Operator)	Opérateur chargé contractuellement par la police de récupérer les véhicules
WLO	Officier de liaison témoins (Witness Liaison Officer)	Officier de police formé à la gestion des témoins

Annexe E : Étude de cas – Belgique (Flandres)

1 Aperçu du programme actuel de gestion des incidents (en cours)

- **Quel rôle votre agence joue-t-elle dans la gestion des incidents ?**

L'Administration routière flamande ne joue pas de rôle actif dans la gestion des incidents sur le terrain (en d'autres termes, elle n'a pas de « responsables de la circulation »). La police se charge de normaliser la circulation (police fédérale sur les autoroutes, police locale sur toutes les autres routes). A la fois en service normal et en cas d'incidents, la circulation est gérée par le Centre de la circulation (TIC-TCC Flandres). La police fédérale des autoroutes est intégrée dans le Centre de la circulation (avec présence d'un fonctionnaire de police assurant la liaison 24h/24 et 7j/semaine).

Toutes les données sur la circulation (boucles inductives, CCTV, assistance) ainsi que les informations sur les incidents provenant de la police sont collectées et distribuées dans le Centre de la circulation (distribution d'informations sur la circulation, et gestion de la circulation (PMV, contrôle des voies) en tant que collaboration entre l'autorité routière et la police).

L'Administration routière flamande dispose de quelques outils de gestion spécifiques liés aux incidents :

- i. FAST
- ii. Routes à « calamités »
- iii. Utilisation gratuite d'un tunnel à péage (celui de Liefkenshoek)

La gestion des incidents se concentre sur la gestion du trafic regional (itinéraires de réacheminement, de déviation) plutôt que sur une gestion effective du trafic sur site.

- **Disposez-vous d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique ? Comment cette équipe travaille-t-elle et comment se rencontre-t-elle ?**

Pas dans le sens d'une gestion du trafic sur les sites d'incident.

- **Disposez-vous de centres ou systèmes gestionnaires des transports coordonnant les notifications d'incidents et les réactions à ceux-ci ? Comment fonctionnent-ils ? Sont-ils partagés avec d'autres répondants ?**

Oui, le Centre de la circulation des Flandres (cf. ci-dessus) La communication entre le terrain et le Centre de la circulation est assurée par le fonctionnaire de police assurant la liaison.

- **Organisez-vous des exercices d'entraînement multi répondants ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?**

Il existe des exercices d'entraînement multi répondants, mais l'attention porte sur l'incident lui-même plutôt que sur (la gestion de) l'état de la circulation.

- **Quelles sont vos politiques et procédures clés afférentes à la réaction et au dégagement ? Recourez-vous à des procédures différentes pour dégager les véhicules de grandes dimensions ?**

L'Administration routière des Flandres a signé des contrats avec des sociétés privées de récupération (contrats FAST). Le réseau autoroutier est divisé en secteurs. Il y a, pour chaque secteur, une entreprise de récupération que peut mandater la police pour dégager la route dans un délai défini d'avance. Pour les véhicules de grandes dimensions ($\geq 3,5$ tonnes), le réseau est divisé de façon similaire en secteurs plus vastes assignés aux entreprises de récupération.

- **Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous d'une structure de commandement différente en l'occurrence ?**

Il existe un classement des incidents en termes de gravité de l'incident lui-même (calamités) :

- i. Phase I : le commandant des pompiers assume le commandement
- ii. Phase II : le maire assume le commandement
- iii. Phase III : le gouverneur de la province assume le commandement

Cette structure de commandement n'interfère pas avec la façon dont la récupération a lieu (après que l'évacuation véhicule a été autorisée).

- **Disposez-vous de systèmes de communication inter-répondants intégrés ? Quels systèmes utilisez-vous ? Qui a accès aux systèmes ?**

Oui, il existe une plateforme radio numérique appelée « ASTRID » qu'utilisent les services de police et d'urgence.

- **Quelles mesures de performance utilisez-vous ? Disposez-vous de cibles de réaction et de dégagement établies ?**

Seulement pour le dégagement des routes par l'intervenant FAST.

- **Fournissez-vous des informations aux usagers relativement aux incidents et aux durées des trajets ? Quels systèmes utilisez-vous et comment fonctionnent-ils ? En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ? Comment gérez-vous les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?**

L'Administration routière flamande ne fait par définition aucune différence entre les informations aux usagers de la route portant sur les incidents et celles qui n'y ont pas trait. Les informations sont obtenues par détection, c'est-à-dire par des équipements (boucles inductives, CCTV, AID) et proviennent aussi de la police (officier de liaison) au Centre de la circulation ; elles sont ensuite distribuées aux diffuseurs, aux sites Web, envoyées aux PMV et au service RDS-TMC.

- **Avez-vous des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents (similaires à ceux dont démonstration est faite dans le « Livre rouge » hollandais *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*) ?**

Pas pour l'instant. L'Administration routière flamande adopte une démarche collaborative plus informelle.

- **Comment surveillez-vous l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?**
- **Quelles mesures avez-vous mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ? Quelles mesures préventives des incidents avez-vous appliquées ? A quel point ont-elles réussi ? Comment mesurez-vous leur succès / échec ?**

Des panneaux de contrôle des voies réduisant progressivement la vitesse limite jusqu'à un incident / chantier routier / bouchon ; des PMV prévenant d'un incident / chantier routier / bouchon.

2 Récapitulatif de ce à quoi votre pays cherche à parvenir (cap)

- **Quel est votre plan stratégique ? S'agit-il d'un plan multi répondeurs, sur plusieurs années ? Partagez-vous une vision ?**

A l'heure actuelle, l'Administration routière flamande n'a pas de plan stratégique d'ensemble. Elle cherche à la place à améliorer la gestion des incidents en utilisant une démarche pragmatique étape par étape.

- **Comment en tirez-vous les avantages ?**
- **Disposez-vous du budget et des ressources appropriés pour honorer votre plan ? A combien s'élèvent-ils ?**
- **Disposez-vous des politiques et procédures pertinentes en place pour honorer votre plan ? Quels sont les principaux changements de politique requis ?**

Compte tenu de la structure politique et institutionnelle de la Belgique, il n'y a pas de politique générale évidente. Les pouvoirs et responsabilités afférents aux différents domaines impliqués se situent à des niveaux différents (fédéral/régionaux), sans structure hiérarchique.

- **Disposez-vous d'accords formels en place ? Quels obstacles avez-vous (eu) à surmonter ?**

Il existe un accord entre l'Administration routière flamande (Centre de la circulation) et la police fédérale (police autoroutière) concernant la coopération, ce qui se traduit par la présence, au Centre de la circulation, d'un officier de police assurant la liaison.

3 L'avenir de la gestion des incidents de la circulation (réflexion irréaliste)

- **Quelles politiques / procédures aimeriez-vous appliquer s'il n'y avait aucun obstacle financier ou de procédure ? Quels bénéfices pourraient en être tirés ?**

Dans le domaine de la gestion des incidents « sur site », il reste encore beaucoup d'expérience à acquérir quant au temps requis pour dégager la route. L'enquête (sur la cause et la responsabilité de l'accident) pourrait être accélérée au moyen d'enregistrements par caméra AID (mise en œuvre prochaine) et/ou par des enregistrements dans des « boîtes noires » embarquées en véhicules.

De même, une méthode quelconque de répercussion des coûts de la circulation provoqués par les incidents pourrait aider à réduire l'impact de cette dernière. Ceci inclut les questions d'assurance (dommages subis par les véhicules et leur chargement contre coûts de la congestion), la façon dont on charge les camions et la liberté de choisir la forme de récupération.

Annexe F : Étude de cas – Pays-Bas

1 Aperçu du programme actuel de gestion des incidents (en cours)

En tant qu'organe du gouvernement hollandais, le Rijkswaterstaat gère toutes les routes nationales hollandaises. En coopération avec la police, les pompiers, les services ambulanciers, les entreprises venant récupérer les véhicules, les compagnies d'assurances et d'autres entités, le Rijkswaterstaat a introduit la gestion des incidents il y a environ 15 ans de cela. Le principal motif de cette action : réduire les retards dus aux incidents et améliorer la sécurité sur les sites d'incidents.

Au sein du ministère des Transports, la gestion opérationnelle des incidents est coordonnée par le Verkeerscentrum Nederland (VCNL) ; la recherche et le développement sont coordonnés par le Centre pour les transports et la navigation (Centre for Transport and Navigation - DVS).

Les principales activités incluent l'application et l'actualisation des règles de politique nationale visant les véhicules particuliers et les camions, ce qui englobe une récupération plus rapide des véhicules via passation de commandes dédiées aux sociétés récupératrices de véhicules.

• **Quel rôle votre agence joue-t-elle dans la gestion des incidents ?**

L'objectif global du Rijkswaterstaat est de maintenir la sécurité de la circulation, l'écoulement et la régularité du trafic. Par le passé, le rôle du Rijkswaterstaat dans la gestion des incidents se limitait à sécuriser le site de l'incident, à en réduire tous effets négatifs sur l'écoulement du trafic, et à effectuer les travaux de dégagement. Le Rijkswaterstaat a ensuite introduit son système actuel de gestion des incidents et poursuit maintenant activement son perfectionnement. Ainsi par exemple, les responsables de la circulation sont employés directement par le Rijkswaterstaat à prendre les mesures initiales à leur arrivée sur les sites d'incidents, et permettent ainsi à la police de réduire ses activités dans ce domaine. Le Rijkswaterstaat prend l'initiative de définir des directives visant les mesures de sécurité sur les sites d'incident, non seulement pour les véhicules du Rijkswaterstaat mais aussi pour ceux des services de secours. Le rôle directeur assumé par le Rijkswaterstaat dans la gestion des incidents est en train de croître.

• **Disposez-vous d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique ? Comment cette équipe travaille-t-elle et selon quelle périodicité se réunit-t-elle ?**

Oui, à trois niveaux :

- Conseil de gestion incidents : chaque membre de la chaîne de gestion incidents est représenté au Conseil de gestion incidents ; consultations au niveau stratégique ; orientations politiques à moyen et long terme (ambitions SMART) ; réalisation et sécurisation de nouvelles initiatives à l'intérieur de l'organisation ; trois réunions par an.
- Plateforme nationale de gestion incidents : chaque membre de la chaîne de gestion incidents (IM Chain) est représenté au sein de la Plateforme nationale de gestion incidents ; consultation au niveau tactique ; responsabilité de réaliser les ambitions formulées pour 2015 ; coordination de nouvelles initiatives ; la plateforme rend des comptes et reporte au Conseil de gestion incidents.

- Plateformes régionales de gestion incidents : chaque membre de la chaîne de gestion incidents est représentée au sein de la Plateforme régionale de gestion incidents ; niveau opérationnel ; elle rapporte à la plateforme nationale et est informée par la Plateforme nationale via le Bureau de projet gestion incidents ; elle discute des questions pratiques.
- **Disposez-vous de centres ou systèmes gestionnaires des transports coordonnant les notifications d'incidents et les réactions à ceux-ci ? Comment fonctionnent-ils ? Sont-ils partagés avec d'autres répondants ?**

Le Rijkswaterstaat exploite cinq centres gestionnaires du trafic (Traffic management centre - TMC), lesquels jouent un rôle important dans la gestion des incidents. Ils sont les points de contact entre les opérateurs du trafic et les responsables du trafic. Les TMC ont pour principales responsabilités de surveiller la circulation et l'état des routes, et de contrôler la circulation, et la vigilance afférente. Les principales sources d'informations dont disposent les TMC sont les équipements en bord de route et les caméras. A cette date, les TMC n'ont pas été partagés avec d'autres répondants. On envisage actuellement d'élargir le rôle que jouent les TMC dans la gestion des incidents, par exemple de partager l'information en temps réel sur un incident.

- **Organisez-vous des exercices d'entraînement multi répondants ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?**

Oui, des exercices d'entraînement multi répondants ont lieu selon un calendrier irrégulier. Ils sont réalisés parfois à proximité de tunnels, principalement du fait qu'il s'agit d'exercices de sécurité. Ils peuvent aussi se dérouler au Centre de formation du Rijkswaterstaat, lequel dispose d'un environnement de simulation. Ces exercices sont considérés comme constituant une part essentielle de la gestion opérationnelle des incidents.

- **Quelles sont vos politiques et procédures clés afférentes à la réaction et au dégagement ? Recourez-vous à des procédures différentes pour dégager les véhicules de grandes dimensions ?**

Des procédures clés de réponse et de dégagement sont les règles de politique appliquées aux véhicules particuliers et aux camions. Les camions (véhicules de grandes dimensions) sont traités différemment vu qu'ils requièrent des véhicules de remorquage différents. Ces règles de politique constituent la base de gestion des incidents aux Pays-Bas. Elles ont été développées au cours des dix dernières années et l'on continue de les affiner. Cet affinement porte sur les nécessaires arrangements financiers avant et après les incidents, ainsi que sur les procédures opérationnelles elles-mêmes.

- **Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous d'une structure de commandement différente en l'occurrence ?**

Il existe des directives et plans d'urgence nationaux spécifiques visant la gestion d'incidents majeurs. Dans ces cas-là les pompiers (et, à plus haut niveau, le maire) assument le commandement.

- **Disposez-vous de systèmes de communication inter-répondants intégrés ? Quels systèmes utilisez-vous ? Qui a accès aux systèmes ?**

Un système de communication national comprenant l'accès à des services de secours se trouve en cours de mise en œuvre. Bien que le Rijkswaterstaat ne soit pas, formellement, un service urgentier, il sera à court terme capable de communiquer à l'aide du même système de communication (C2000).

- **Quelles mesures de performance utilisez-vous ? Disposez-vous de cibles de réaction et de dégagement établies ?**

A l'heure actuelle, les heures d'arrivée (mesurées depuis l'instant où l'alarme a été donnée) sont utilisées pour les responsables de la circulation. De même, le pourcentage d'incidents ayant reçu intervention sert d'indicateur de performance. L'indicateur utilisé dépend de la région. Les responsables de la circulation doivent être présents dans les 15 minutes dans les régions dites « IM+ ». Dans les autres régions, il faut qu'ils soient présents dans les 30 minutes. Pour les entreprises (commerciales) de récupération, la situation est différente vu qu'elles ont signé des contrats détaillant les objectifs et plus spécifiquement les délais d'arrivée. Et pour les services d'urgence, il existe des objectifs généraux (publics) spécifiant leurs délais d'arrivée.

- **Fournissez-vous des informations aux usagers relativement aux incidents et aux durées des trajets ? Quels systèmes utilisez-vous et comment fonctionnent-ils ? En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ? Comment gérez-vous les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?**

Sur environ 50 pour cent de notre réseau routier national, nous utilisons des systèmes de signalétique pour informer les usagers d'un ralentissement dû à des incidents ou bouchons en aval du lieu où ils se trouvent. Les procédures par lesquelles on informe les usagers sur les incidents ne diffèrent pas de celles les informant sur autre chose que les incidents. On utilise des canaux d'information tels que les PMV, le service RDS-TMC, les bulletins radiodiffusés ou une combinaison de différents canaux. Les usagers retenus dans les bouchons en amont d'incidents peuvent également être informés par des panneaux d'information mobiles (sur remorques ou sur les pickups des responsables de la circulation).

- **Avez-vous des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents (similaires à ceux dont démonstration est faite dans le « Livre rouge » hollandais *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*) ?**

Oui, reportez-vous à notre « Livre Rouge » ! (cf. le résumé plus loin à l'Annexe H)

- **Comment surveillez-vous l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?**

Pendant un certain nombre d'années, un projet de surveillance extensive s'est déroulé, consistant à recueillir des données auprès des responsables de la circulation, des entreprises récupératrices de véhicules et des centres de contrôle de la circulation. Ces données se réfèrent principalement aux heures d'arrivée, de dégagement et de départ. Ce projet a pour cible d'organiser la surveillance de la gestion des incidents. Des rapports sont régulièrement distribués dans toute l'organisation. Les données servent aussi, maintenant, dans les accords sur les niveaux de service souscrits avec le Rijkswaterstaat et à des fins de recherche.

- **Quelles mesures avez-vous mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ? Quelles mesures préventives des incidents avez-vous appliquées ? A quel point ont-elles réussi ? Comment mesurez-vous leur succès / échec ?**

Les tendances dans les causalités des incidents ne sont pas systématiquement analysées. Seulement lorsqu'il y a un besoin urgent, lorsque le public concentre son attention sur les accidents occasionnés par des camions. Dans des cas-là, on recourt à des données de surveillance (mentionnées plus haut). Jusqu'à présent, la prévention des incidents n'a pas été activement approfondie.

2 Récapitulatif de ce à quoi votre pays cherche à parvenir (cap)

Les Pays-Bas s'efforcent d'améliorer leur gestion des incidents, en particulier leur coordination avec les services d'urgence. A cette fin, une organisation conjointe impliquant tous nos partenaires est en cours de configuration. Ceci à la suite d'un voyage conjoint aux USA où ont été trouvés de bons exemples de coopération. Cette organisation sera composée de différentes parties s'attelant aux niveaux stratégiques et tactiques. La coopération régionale en place s'occupera du niveau opérationnel.

- **Quel est votre plan stratégique ? S'agit-il d'un plan multi répondants, sur plusieurs années ? Partagez-vous une vision ?**

Dans nos ambitions SMART, nous avons formulés les objectifs visés pour 2015. L'objectif principal est de réduire de 25 % la durée totale des incidents.

- **Comment en tirez-vous les avantages ?**

Des avantages ont été calculés (à titre indicatif), afférents à la réduction des retards grâce à la gestion des incidents (réduction des coûts sociaux). Ils se sont avérés plutôt importants : la gestion courante des incidents réduit de moitié la somme des retards occasionnés par les incidents, comparée à une situation (hypothétique) sans gestion courante des incidents. Compte tenu du fait qu'il a fallu émettre plusieurs hypothèses, il faudrait considérer ces résultats avec prudence.

Les avantages en terme de sécurité sont beaucoup plus difficiles à identifier. On peut arguer que la gestion des incidents a apporté sa contribution (meilleures procédures générant un supplément de sécurité, une réaction plus rapide réduisant les bouchons et améliorant ainsi la sécurité), mais ces éléments sont beaucoup plus difficiles à prouver et à quantifier.

- **Disposez-vous du budget et des ressources appropriés pour honorer votre plan ? A combien s'élèvent-ils ?**

Il n'y a pas jusqu'à présent de contraintes budgétaires évidentes. Le budget total affecté à la coordination centrale et au fonctionnement de la gestion incidents s'élève à plusieurs millions d'euros. Le budget total affecté à la gestion opérationnelle des incidents, y compris à toutes les opérations régionales (personnel et équipement compris) n'est pas disponible.

- **Disposez-vous des politiques et procédures pertinentes en place pour honorer votre plan ? Quels sont les principaux changements de politique requis ?**

Les principales procédures impliquent les rôles des entreprises de récupération et incluent le financement, les protocoles de notification et les restrictions. Elles apportent les principaux avantages de la gestion des incidents aux Pays-Bas. Ces procédures sont acceptées et mises en œuvre à l'échelle nationale, mais pas par voie de loi toutefois. Un changement nécessaire serait de les transformer en lois. Un changement récent a trait aux responsables de la circulation dont le rôle s'intensifie tandis que la police se retire.

- **Disposez-vous d'accords formels en place ? Quels obstacles avez-vous (eu) à surmonter ?**

Des accords formels incluent l'acceptation au niveau national de procédures visant le rôle des entreprises de récupération. Les barrières ont principalement été de type administratif, mais elles ne sont pas fondamentales.

3 L'avenir de la gestion des incidents de la circulation (réflexion irréaliste)

- **Quelles politiques / procédures aimeriez-vous appliquer s'il n'y avait aucun obstacle financier ou de procédure ? Quels bénéfices pourraient en être tirés ?**

Notamment les améliorations suivantes sont souhaitables :

- Améliorer la coordination pendant la détection et la vérification des incidents, que chaque agence partage ses informations plus rapidement avec toutes les agences et qu'elle fasse un meilleur usage de la technologie existante (et parfois opérationnelle) ;
- Une gestion améliorée du processus sur site, avec plus de clarté quant à la partie organisant la gestion du site, appuyée éventuellement par une formation extensive multi répondants ;
- Commandement et contrôle plus intégrés, éventuellement par toutes les agences impliqués, en utilisant la même technologie de communication et le même PC ;
- Améliorer et étendre la diffusion d'informations sur les incidents auprès du public ;
- Objectifs communs plus largement soutenus, aux niveaux opérationnel et politique, par toutes les agences impliquées.
- Que les ARN soient considérées comme un service urgencier ;
- Application totale de programmes de formation interprofessionnelle ;
- Réalisation d'une enquête plus rapide sur le site de l'incident ;
- Partage de l'information en temps réel ;
- Système de surveillance dernier cri de la gestion incidents.

Annexe G: Étude de cas - Norvège

1 Aperçu du programme actuel de gestion des incidents (en cours)

Contexte

L'Administration norvégienne des routes publiques (Norwegian Public Roads Administration – NPRA) a la responsabilité de planifier, construire et exploiter les réseaux routiers nationaux et des comtés, elle se charge d'inspecter les véhicules et de vérifier leur conformité aux exigences, de former les conducteurs et de décerner les permis. Le responsabilité des réseaux de routes nationales et de comté inclut également l'exploitation des liaisons par car-ferries.

La NPRA se trouve sous la tutelle de la Direction des routes publiques, laquelle est une agence autonome subordonnée au ministère des Transports et Communications. La NPRA comprend cinq bureaux régionaux. Chaque région possède son propre Centre de gestion de la circulation (Traffic management centre – TMC)

Relativement à la gestion des incidents, la nécessité est apparue par le passé de créer un cadre commun entre les régions de la NPRA, de les harmoniser et d'améliorer la coopération entre la police, les services d'urgence et les autorités routières. A titre de résultat, la NPRA a développé en 1994/95 des Directives nationales sur la gestion des incidents. Les travaux ont été accomplis par un groupe de projet NPRA et une commission d'orientation où siégeaient aussi des représentants de la police. En raison d'une réorganisation majeure de la NPRA en 2002–2003 ces directives ont été révisées en 2005.

Les directives couvrent la gestion au quotidien, sur les routes, des incidents (fermetures et obstructions dus à des accidents de la route, glissements de terrain, avalanches, inondations, etc., et en raison d'événements planifiés tels que des chantiers routiers, des événements sportifs et des opérations de sauvetage planifiées). Une panoplie différente de directives couvre les « crises » et situations d'urgence majeures.

- **Quel rôle votre agence joue-t-elle dans la gestion des incidents ?**

L'objectif global de la NPRA est de maintenir la sécurité de la circulation, l'écoulement et la régularité du trafic. Son rôle pendant la gestion des incidents consiste à sécuriser le site de l'incident, réduire les effets négatifs sur l'écoulement du trafic, et à informer les usagers de la route sur les retards, les déviations, etc. Le NPRA s'occupe également des travaux de dégagement et d'assister la police dans les enquêtes techniques sur les véhicules, et des questions techniques liées à la circulation routière dans le but d'établir la cause des incidents.

La police assume la responsabilité principale sur le site de l'incident. Conformément à la loi norvégienne, la police, comme la NPRA, détiennent toutes deux le pouvoir de fermer une route.

- **Disposez-vous d'un groupe formalisé multi répondants se réunissant pour discuter des questions de politique ? Comment cette équipe travaille-t-elle et comment se rencontre-t-elle ?**

Les directives requièrent que la NPRA, la police, les services d'urgence et d'autres parties impliquées dans les différentes régions se réunissent régulièrement. Il est attendu que les représentants des centres gestionnaires de la circulation soient présents à ces réunions. L'expérience montre que le contact personnel est important si l'on veut que la coopération réussisse. D'où il résulte que les réunions devraient être organisées au niveau régional.

Conformément aux directives la NPRA devrait – en coopération avec la police, les services d'urgence et les pouvoirs publics locaux (conseils) – développer des plans d'urgence décrivant ce qui suit :

- Les rôles et responsabilités des différentes parties pendant la gestion des incidents
- Les routines d'alerte et de diffusion de l'information
- Les plans de réacheminement (y compris la signalétique temporaire ou l'usage des PMV)
- Des plans énonçant des actions spécifiques (par ex. des liaisons temporaires par car-ferries) lorsque des incidents se produisent
- Des plans visant à assurer la communication (par ex. dans les zones sans couverture téléphonique).

Il faudrait également développer des plans d'urgence spéciaux destinés aux tunnels et tronçons routiers à haut risque de glissement de terrain et/ou d'avalanche.

- **Disposez-vous de centres ou systèmes gestionnaires des transports coordonnant les notifications d'incidents et les réactions à ceux-ci ? Comment fonctionnent-ils ? Sont-ils partagés avec d'autres répondants ?**

La NPRA exploite 5 centres gestionnaires du trafic (Traffic management centres - TMC), lesquels jouent un rôle important dans la gestion des incidents. Ils constituent le principal point de contact entre la NPRA, la police et les services d'urgence ; ils jouent également un rôle crucial lorsqu'il s'agit de diffuser des informations (tant au sein de la NPRA qu'aux usagers de la route).

Les TMC ont pour principales responsabilités de surveiller la circulation et les états des routes, de contrôler le trafic et de fournir des informations sur ce dernier. Les principales sources d'informations dont disposent les TMC sont les équipements en bord de route et les caméras. La police, les services d'urgence, les entreprises intervenantes, les sociétés exploitantes des ferrys, les médias et les usagers de la route fournissent tous aux TMC de précieuses informations relatives aux incidents et aux conditions de circulation. Les 5 TMC sont reliés à une base de données commune vers laquelle convergent toutes les informations relatives à des incidents et à l'état des routes. Les informations relatives aux conditions de circulation et à l'état des routes affectant les usagers sont diffusées depuis une base de données, via un certain nombre de canaux tels que PMV, RDS-TA, un service téléphonique automatique et manuel, Internet (www.vegvesen.no/trafikk) et par télétexte.

Les TMC ne sont pas partagés avec d'autres répondants, la seule exception étant le TMC d'Oslo : la police y maintient du personnel pendant les horaires de travail.

- **Organisez-vous des exercices d'entraînement multi répondants ? Quelle forme prennent-ils et quels avantages en ont été tirés ?**

Oui, des exercices d'entraînement multi répondants ont lieu régulièrement. En tant que « propriétaire de l'infrastructure », la NPRA a la responsabilité de déclencher des exercices. Toutefois, la police et les pompiers peuvent occasionnellement prendre part eux aussi à cette initiative. Toutes les parties impliquées doivent participer. La plupart des exercices se déroulent « grandeur nature », c'est-à-dire que l'on simule un incident majeur sur la route ou dans un tunnel. Certains exercices mettent plus l'accent sur la coopération au niveau de la gestion, là où les aspects à la fois techniques et humains des formes de communication sont importants. Il peut arriver dans ces types d'exercices que l'on mette moins l'accent sur les aspects pratiques. Inversement, d'autres exercices peuvent se concentrer principalement sur les aspects pratiques.

Les leçons bénéfiques suivantes en ont été tirées :

- Le besoin d'améliorer les routines a été identifié ;
 - On a acquis des éléments de connaissances sur un tunnel, un tronçon routier particulier placé sous la loupe de l'exercice ;
 - Le besoin d'agir (administrativement ou financièrement) a été identifié ;
 - Les contacts entre personnes se sont améliorés.
- **Quelles sont vos politiques et procédures clés afférentes à la réaction et au dégagement ? Recourez-vous à des procédures différentes pour dégager les véhicules de grandes dimensions ?**

Conformément à la législation norvégienne, la police est en droit de décider l'enlèvement d'un véhicule s'il empêche le trafic de s'écouler. Les TMC peuvent contacter la police et lui demander de prendre une décision quant au dégagement. Il n'existe pas de procédures spécifiques pour dégager les véhicules de grandes dimensions.

- **Appliquez-vous des procédures différentes lors d'incidents majeurs ? Disposez-vous d'une structure de commandement différente en l'occurrence ?**

Il existe des directives et plans d'urgence nationaux spécifiques visant la gestion d'incidents majeurs. Dans ces situations, les directeurs des bureaux régionaux de la NPRA prennent une décision relativement à la mise en place d'une organisation d'urgence conforme aux directives.

- **Disposez-vous de systèmes de communication inter-répondants intégrés ? Quels systèmes utilisez-vous ? Qui a accès aux systèmes ?**

En général, les téléphones mobiles servent de moyen de communication entre les TMC et la police et les services d'urgence sur le site de l'incident. Dans les tunnels toutefois, il existe un système téléphonique conjoint (FAS d'alarme) entre les ERT (Téléphone d'appel d'urgence en bord de route), les TMC, la police et les services d'urgence.

- **Quelles mesures de performance utilisez-vous ? Disposez-vous de cibles de réaction et de dégagement établies ?**

Il n'existe pas de mesures de performance ou de cibles précises établies de réaction et de dégagement.

- **Fournissez-vous des informations aux usagers relativement aux incidents et aux durées des trajets ? Quels systèmes utilisez-vous et comment fonctionnent-ils ? En quoi ces informations diffèrent-elles des informations non liées à un incident fournies aux usagers ? Comment gérez-vous les communications faites aux usagers dans les bouchons dus à un incident ?**

Les procédures par lesquelles on informe les usagers sur les incidents ne diffèrent pas de celles les informant sur autre chose que les incidents. On recourt au canal d'information le mieux approprié, qu'il s'agisse des PMV, de RDS-TA, des bulletins radio ou d'une combinaison de différents canaux. Les directives générales visant les informations aux voyageurs sont respectées. Pour plus de détails, voir la rubrique sur les centres de gestion de la circulation.

- **Avez-vous des rôles et responsabilités définis et convenus entre tous les répondants aux incidents (similaires à ceux dont démonstration est faite dans le « Livre rouge » hollandais *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*) ?**

Les Directives nationales sur la gestion des incidents décrivent en particulier les rôles et responsabilités de la NPRA, ainsi que le rôle de la police ou des pompiers sur le site de l'incident (la police assume la responsabilité principale ; les pompiers assument le commandement s'ils arrivent sur site avant la police).

- **Comment surveillez-vous l'obtention d'une amélioration continue dans la gestion des incidents ?**

Par une évaluation continue de la gestion des incidents et des exercices.

- **Quelles mesures avez-vous mises en place pour aider à identifier les tendances dans la causalité des incidents ? Quelles mesures préventives des incidents avez-vous appliquées ? A quel point ont-elles réussi ? Comment mesurez-vous leur succès / échec ?**

Conformément aux directives, les régions NPRA devraient accomplir des analyses des risques du RRTE. La NPRA a également mis en place une base centrale de données accidents qui répertorie tous les incidents ayant fait des blessés et/ou des morts. A partir des informations figurant dans la base de données accidents, des analyses des nombres d'accidents sur des tronçons routiers spécifiques seront effectuées avant et après, par exemple, une amélioration physique ou une mise en œuvre d'applications ITS, ceci afin d'en mesurer la réussite ou l'échec.

2 Récapitulatif de ce à quoi votre pays cherche à parvenir (cap)

Actuellement, la NPRA travaille sur la transposition de la stratégie et des procédures développées en 2005. Il en résulte qu'il n'y a pas actuellement de travaux en cours sur un nouveau plan stratégique.

Annexe H : Résumé tabellaire des réponses au questionnaire de la Tâche O5.

Les réponses au questionnaire de la Tâche O5 sont très variées tant par leur longueur que leur contenu. Bien qu'elles fournissent beaucoup d'informations, elles peuvent rendre une comparaison difficile. C'est la raison pour laquelle ce tableau récapitulatif a été compilé (cf. ci-dessous et à la page suivante). Ce tableau reflète la structure du questionnaire mais interprète les réponses sous une forme fortement abrégée pour faciliter les comparaisons d'éléments identiques.

Question	Autriche	Danemark	Angleterre	Flandres	Pays-Bas	Norvège
0a Organisations ARN	ASFiNAG	DRD	HA	FRA	RWS	NPRA
0b Rôle directeur	Province	Police	Oui : TOS	Police	Oui	=Police
1 Gestion des incidents						
1a Responsable de ceci :	M&X fédéral	Routes principales	stratégique	Autoroutes+	nationale	national/comté
- Surveillance	•		•	•	•	
- Sécurité		•	•		•	•
- Congestion/Écoulement		•	•		•	•
- Reportage	•		•		•	
- Information des conducteurs	•	•	•	•	via le privé	
- Coordination	X	≈	•	X	•	
- Dégagement	X	≈	•	X	•	•
- Déviation/événements			•	•		•
1b Multi répondants	périodique	par cas	régulière	Non	Réunions	régulière
1c Centres TMC/rôle :	autor. locales	1 TIC	7 RCC	1 TIC-TCC	VN, 5 TMC	5 TMC
- Surveillance	•		•		•	•
- Sécurité		•	•			
- Congestion/Écoulement		•	•			
- Appels d'urgence		•	•			
- Information des conducteurs	•	•	•		via le privé	•
- Coordination	X	≈	•	•	•	•
- Dégagement	X	≈	via la police	via FAST	via le privé	
- Contrôle automatique			CM/ATM		MTM	
1d Formation multi-rép.	nationale	Tunnels, m3	Simulation	par cas	occasionnelle	régulière
1e Procédures clés :	Priorisation	privé en partie		privé	via le privé	Police
- Surveillance	•		•			
- Information des conducteurs	•		•			
- Réaction	X		•	•	•	
- Dégagement	X	3 niveaux	•	•	•	
- spécial pour poids lourds			45 min		oui	
1f Proc. incident majeur	Province	Police	3 niveaux	3 niveaux	nationale	nationale
1g Communic. intégrée	Accès	Canaux UHF	Std gouv.	Radio	nationale	GSM
1h KPIs et cibles :	Demander à la police ?					
- Sécurité	X	•	PSA			
- Congestion/Écoulement	X	•				
- Durées de trajet	X	M3, M10 uniquement	AVD			
- Réaction	X	•		•	≈	X
- Dégagement	X	•		•	≈	X
1i Informations aux usagers :			NTCC			
- Web	•	•	•	•		•
- PMV	•	Seuls M3, M10	•	•	•	•
- Radio-/Télédiffusion	•	•	•	•	•	•

- Durées de trajet	X	Seuls M3, M10				
- Dans bouchons						
- Saisie automatique			MIDAS		MTM	
lj Rôles définis	« Oui »	Directives	NGF	informel	Livre rouge	Directives
lk Amélioration	Réunions	Débriefing	Débriefing/IUs	pragmatique	Surveillance	Évaluation
ll Causes/Prévention	Stats Ös/KfV	Enquête accident	research	AID vidéo	par cas	Stratégie

2a Plan stratégique	+Couverture		cinq étapes	pragmatique	+SMART	Plan 2005
2b Avantages découlants	Éviter/Dégager		AVD	Dégagement	estimés	
2c Ressources	350M€(15a)		Oui v. Time		assez	
2d Politiques pertinentes	Plan directeur ITS		TMA 2004		Récupérateurs	
2e Accord formel	Législation		TMA 2004	avec la police	Procédures	
2f Barrières	Provinces		commerciales		temporaires	
3 Futur						
3a Politiques	Automatisation, normes euro	Document d'analyse	+normes, CCTV, PMV	Boîte noire, facturation	Coordination intégration	Plan 2005 uniquement
3b Avantages						

Notes

- Le tableau reflète le questionnaire en ce sens qu'il fait la distinction entre les responsabilités des ARN et celles des centres de gestion de la circulation.
- Les organismes autres que les ARN peuvent avoir la priorité comme indiqué dans « Rôle directeur » et « Procédure incident majeur »
- Les Pays-Bas ont 5 centres de gestion de la circulation (Rapport du Groupe de travail O5) et 9 bureaux régionaux (comparaisons internationales)

Signification des signes et symboles utilisés dans le tableau récapitulatif

Symbole	Signification
•	La NRA / le TMC est intégralement responsable de ce domaine
≈	La responsabilité dans ce domaine est implicitement définie par le contexte, mais pas énoncée
X	Définitivement AUCUNE responsabilité de ce domaine
via une <i>agence</i>	Une agence à part a reçu des instructions ou des informations pour agir
= <i>Agence</i>	Partage de la responsabilité à égalité avec l'agence indiquée nommément
<i>Agence</i>	La responsabilité est assumée par l'agence à part indiquée nommément
privé	La responsabilité a été délocalisée vers un entrepreneur privé
(vide)	Non spécifié et peut être présumé signifier « Pas de responsabilité »
<i>Zone +</i>	La responsabilité inclut ou peut inclure d'autres domaines non spécifiés
+ Extrant	L'activité ou le plan s'ajoutera ou s'ajoute à l'extrant désigné nommément
(Autres)	Bref texte descriptif

Glossaire des abréviations et termes utilisés dans le tableau récapitulatif

ATM	Gestion active de la circulation - Active Traffic Management (Royaume-Uni)
AVD	Retard moyen des véhicules - Average Vehicle Delay (90° percentile de mesure de la JTR en usage au Royaume-Uni)
CM	Autoroute contrôlée - Controlled Motorway (avec limitations obligatoires variables de la vitesse)
FAST	Contrats privés de récupération en Flandres
JTR	Fiabilité de la durée de trajet - Journey Time Reliability
MIDAS	Détection automatique des incidents sur autoroute et signalisation automatique - Motorway Incident Detection and Automatic Signalling (Royaume-Uni)
MTM	Gestion de la circulation autoroutière – Motorway Traffic Management (NL)
NGF	Accord-cadre d'orientation nationale – National Guidance Framework (Royaume-Uni)
NTCC	Centre national de contrôle de la circulation – National Traffic Control Centre (Royaume-Uni)
RCC	Centre régional de contrôle – Regional Control Centre (Royaume-Uni)
Livre rouge	Rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas
SMART	Technique formelle servant à fixer des objectifs mesurables et atteignables
TCC	Centre de contrôle de la circulation – Traffic Control Centre
TIC	Information sur la circulation et contrôle de la circulation – Traffic information and control
TMA	Loi sur la gestion de la circulation – Traffic Management Act (Royaume-Uni)
TMC	Gestion et contrôle de la circulation – Traffic Management and Control
TOS	Service des responsables de la circulation – Traffic Officer Service (Royaume-Uni)
VN	Centre de la circulation des Pays-Bas - Verkeerscentrum Nederland

Annexe I : Résumé des manuels publiés aux Pays-Bas

Le « Livre rouge » hollandais a été cité en exemple dans le questionnaire afférent aux études de cas ainsi que dans les réponses émanant des Pays-Bas (cf. l'annexe F), raison pour laquelle il peut être utile de résumer son contenu et celui d'autres manuels publiés (en anglais) par le Rijkswaterstaat et son Verkeerscentrum Nederland.

Le « Livre rouge » : *Les rôles des services de secours dans la gestion des incidents aux Pays-Bas*

Ce pratique document de 19 pages définit les rôles afférents à cinq groupes de répondants : la police, les pompiers, les ambulances, les chantiers publics, les services de récupération, et s'achève par un glossaire de termes. Chaque section est structurée ainsi : une page d'actions suivie d'une page de phases :

Action du centre de contrôle	Phase répondante
Demander (localisation de l'incident et détails le concernant)	Alerte
Dépêcher (unités de surveillance et unités répondantes)	Réaction et arrivée sur place
Consulter le TMC (actions et précautions)	Action (traitement et coordination)
Communiquer (avec les corps pertinents)	Action (récupération et dégagement)
Enregistrer et évaluer	Normalisation

Chaque paragraphe fournit des instructions par ex. sur les précautions à prendre pour assurer la sécurité des ouvriers ou protéger le site, les informations à recueillir ou les situations à maîtriser (par ex. incendie ; au plan médical)

Manuel de gestion des incidents

Il s'agit d'un document plus descriptif comprenant environ 41 pages au format rapport, avec des annexes énonçant des instructions, et des organigrammes d'actions. Le corps de texte décrit les organisations impliquées dans la gestion des incidents, y compris la composition des « plateformes » gouvernantes et un calendrier de reportage régulier. Il poursuit en décrivant, dans un style plus narratif que celui du « Livre rouge », les actions accomplies par les centres de contrôle et le séquençement des communications pendant un incident.

Mesures de sécurité initiales lors d'incidents sur les autoroutes hollandaises

Le but de ce document de 25 pages est de réduire les accidents secondaires dont peuvent être victimes les personnels de secours. Il est décrit comme étant une « directive » et contient des instructions sur la façon de spécifier l'emplacement d'un incident sans ambiguïté, comment positionner un véhicule tampon, il décrit des zones de sécurité, des méthodes pour diriger le trafic, les tenues haute visibilité, et comment fermer des voies.

Annexe J : Article extrait du magazine ITS International

<http://www.itsinternational.com/features/article.cfm?recordID=2969>



feature article

Lundi 15 octobre 2007

Soft sell

Mike Wilson est membre de la Highways Agency et discute ici de l'influence qu'exercent les problématiques culturelles et institutionnelles sur les choix de technologies dédiées à la détection et à la surveillance, et en particulier à la gestion des incidents.

La Conférence Européenne des Directeurs des Routes (CEDR) a été constituée en 2003 en tant qu'organisation sans but lucratif. Régie par le droit français et basée à Paris, elle a pour but au niveau européen de promouvoir les échanges d'expérience, le dialogue y afférent, et les échanges d'information sur tous les aspects des routes et leur exploitation plus efficace.

Le Groupe de Travail 05 de la CEDR vise à « Optimiser la capacité du réseau routier ». Dans des travaux récents, il s'est particulièrement penché sur la gestion des incidents, les questions de politique qui influent à la fois sur les opérations quotidiennes et leur évolution à long terme, et comment tout cela devrait fonder les choix des technologies utilisées le long de la chaîne de gestion des incidents.

 Cliquez sur l'image pour l'agrandir



La gestion des encombrements n'est peut-être pas la problématique clé de toutes les organisations impliquées dans les opérations de réseau.

Ce groupe, qui existe depuis environ un an, est présidé par Mike Wilson, Chef de groupe au sein de l'Agence routière (Highways Agency - HA) et chargé des domaines Politique de réseau et Opérations liées à la circulation. La Highways Agency est chargée de gérer les autoroutes et grands axes en Angleterre.

Des rôles qui évoluent

Pour Wilson, les changements organisationnels que l'HA a subis ces dernières années et l'intérêt particulier qu'elle voue à la gestion des incidents et à la fiabilité des durées de trajet l'ont conduite à prendre la tête du GT O5.

Plus spécifiquement, la Révision des rôles et responsabilité conduite en 2003 par l'HA en coopération avec les Associations anglaise et galloise des officiers supérieurs de police (la police ayant historiquement assumé la responsabilité de gérer les routes stratégiques), avait cherché à aligner les responsabilités des organisations parties prenantes sur les déclencheurs d'activités économiques. Ceci a fait évoluer l'HA, qui d'une simple gestionnaire d'actifs est devenue opératrice de réseau et assume la responsabilité de gérer la circulation, dans les buts spécifiques d'améliorer la fiabilité de durée des trajets et la sécurité, et de réduire l'impact des routes sur l'environnement.

Depuis lors, d'autres autorités routières nationales européennes soit ont envisagé d'emprunter le même chemin soit s'y sont engagées ; ainsi par exemple l'HA a-t-elle établi, en liaison avec le déploiement des nouveaux Centres de contrôle régionaux (RCC) le service des Responsables sur route de la circulation. Les Pays-Bas ont eu un service analogue pendant de nombreuses années, et le Danemark envisage actuellement d'appliquer quelque chose de similaire.

[Cliquez sur l'image pour l'agrandir](#)



Les organisations parties prenantes ont besoin d'être pleinement conscientes à la fois de leurs propres rôles et de ceux d'autres organisations.

La tendance avait été discutée dans un rapport de la CEDR publié en Novembre 2004 (Les Administrations routières passent aux opérations de réseau – The Move of the European road administration towards network operations) rédigé par le sous-groupe Télématique de la Conférence et qui incluait un regard sur ce qui avait à l'origine été appelé « Le grand décalage » et fut plus tard connu sous le vocable de Network Operations aux États-Unis.

La diversification des responsabilités constitue une évolution importante, dit Wilson, la moindre des raisons n'étant pas que, réalisant l'impossibilité pure et simple de sortir des encombrements par des travaux publics, d'aucuns ont ressenti l'intérêt qu'il y avait de diversifier les façons d'offrir ou entretenir un niveau de service donné.

Entretiens, ce rôle opérationnel a apporté avec lui l'occasion d'influer sur une plus vaste gamme d'aspects, y compris celui du rapport qualité/prix.

« Par le passé, cela signifiait que l'investissement servait tendanciellement à améliorer l'actif, pas à améliorer son exploitation », poursuit Wilson. « Maintenant toutefois, des investissements peuvent être consentis tout aussi bien dans les domaines de procédure que d'exploitation du réseau. »

Avant et après ce fait, une large part des encombrements, en particulier les encombrements non récurrents, demeurent liés à des incidents. Par conséquent, une gestion plus efficace des incidents peut donc avoir un impact majeur sur l'amélioration de la fiabilité des trajets. Aucune de ces réflexions n'est nouvelle mais Wilson dit que combiner la gestion des actifs et les rôles en opérations signifie que, maintenant, il est plus probable que l'on s'attelle à gérer les incidents depuis un certain nombre d'angles de vue différents. Cela offre l'aptitude d'agir de façon proactive plutôt que simplement réactive.

« Après un incident, le rôle traditionnel du gestionnaire d'actifs était un rôle restaurateur : il réparait tous les dégâts subis par la route et l'infrastructure associée. » « Cela », ajoute-t-il, « n'influe toutefois guère sur la durée d'un incident ».

« Mais il reste à l'opérateur de réseau beaucoup à faire avant que les choses ne bougent. Par exemple les points noirs peuvent être réaménagés pour réduire la probabilité qu'un incident se produise à cet endroit.

« La prévention et la gestion des incidents doit s'atteler aux congestions et pas seulement à la sécurité. Il apparaît ici des problématiques juridictionnelles à résoudre, le financement et l'assistance aux domaines et services non traditionnels entrent également en lice.

« Ainsi par exemple, la majorité des accidents n'occasionnent pas de blessures pour survenir à basse vitesse, mais requièrent du temps et des efforts pour les résorber. » En Angleterre, la police tendra à être moins concernée par le critère durée de dégagement après l'incident, la réduction des encombrements n'étant pas pour elle un objectif aussi crucial que pour la Highways Agency. En fait, dans le cas d'une collision plus grave, la police voudra enquêter soigneusement sur ce qu'il s'est passé vu qu'il peut potentiellement s'agir d'une enquête criminelle, et plus l'enquête durera et plus la congestion qui en résulte risquera de s'aggraver.

« On dispose d'équipements pouvant aider à réduire le temps requis pour accomplir les enquêtes accidents, mais la police ne se sent guère motivée à investir dedans car ils ne l'aident pas à accomplir ses objectifs cœur de métier. » En conséquence, la Highways Agency finance et fournit à la police des théodolites équipés GPS, ainsi que d'autres équipements. Les premiers résultats montrent que les durées d'enquête ont diminué de jusqu'à 60 minutes.

« De même et vu que nous au Royaume-Uni nous roulons à gauche, les accidents par conduite à droite impliquant des camions étrangers constituent un problème certain. Au port de Douvres, nous avons donné des lentilles de Fresnel aux chauffeurs de camions étrangers pour améliorer leur visibilité et réduire le risque de conduire à droite.

Ces lentilles sont très bon marché, env. 1 GBP (env. 1,50 USD / 1,10 € en janvier 2009), ce qui est un coût pratiquement imperceptible si l'on met, sur l'autre plateau de la balance, celui d'un accident majeur. Cet essai s'est avéré très réussi et nous envisageons de le déployer à plus grande échelle cette année. »

Il note que le fait qu'une agence routière nationale finance les achats d'équipement d'une entité externe met en lumière l'une des problématiques de politique à aborder.

« Des incitatifs pourraient être nécessaires. En particulier là où les agences ne partagent pas des tâches ou visées communes cœur de métier, il est souvent nécessaire de démontrer les avantages de ce que l'on est en train de faire ou de proposer. Il ne s'agit pas autant d'acheter de l'équipement que d'acquiescer un soutien.

Commandement et contrôle : « La vitesse est un critère essentiel dans la gestion des incidents, mais chaque organisation impliquée dans la gestion et l'exploitation des routes doit connaître clairement ses responsabilités et savoir ce que les autres font. C'est là qu'il faut résoudre les conflits de commandement et de maîtrise. En termes de technologies utilisées pour y parvenir, le Royaume-Uni ne fait à mains égards qu'en gratter la surface.

« Les problématiques institutionnelles sont toutefois très similaires d'un pays à l'autre et la Suède dispose d'une solution sur base technologique qui extrait des données clés à l'intention des agences pertinentes.

Répétons-le : il ne s'agit que d'un exemple du potentiel de « fertilisation croisée », et le Groupe de Travail O5 ne s'est pas restreint seulement à l'Europe. L'Administration fédérale des routes (FHWA, USA) s'est rendue en Europe en 2005 et a rédigé un rapport sur l'état de l'art en matière de gestion des incidents. Ce document s'est avéré très utile. Et, bien sûr, il existe des programmes similaires en cours ailleurs tels que le programme de la FHWA visant à perfectionner la gestion des incidents. »

Éviter les répétitions : « Une bonne partie de ce que nous cherchons à faire, c'est de trouver des équipements et systèmes adaptés au but et motivant la sélection depuis l'angle de la

politique. Ceci signifie potentiellement adopter quelque chose de nouveau ; certains travaux intéressants sont en cours pour le moment aux Pays-Bas, un pays qui envisage de recourir au radar par exemple. Mais il y a de nombreux facteurs non techniques entrant dans la détection et la vérification des incidents, et mieux les comprendre rendrait service.

Quels sont par exemple les facteurs opérationnels et psychologiques liés à l'utilisation et à l'exploitation ? Nous pouvons utiliser des systèmes en boucle et les informations qu'ils recueillent sur les vitesses du trafic, afin d'avoir une petite idée de ce qu'il pourrait s'être produit. Mais lorsqu'il s'agit de réagir rapidement, sont-ils la bonne méthode pour avancer ? Il faut envoyer un fonctionnaire de police ou un autre préposé déjà présent sur la route pour identifier l'emplacement spécifique et la nature d'un incident. Cela prend du temps.

Ensuite, lorsque la police ou des préposés arrivent sur site, il leur faut évaluer ce qu'il s'est produit, se faire un jugement de ce qui est en train de se passer et à quelles ressources faire appel pour en venir à bout. Cela ne fait qu'ajouter encore plus de temps à la totalité du cycle de réaction.

Les caméras sont peut-être plus utiles car les usagers peuvent voir ce qu'il se passe, et en termes de psychologie, cela instaure un plus haut degré de confiance car cela permet de voir l'événement en cours, sans être obligé de les inférer. Une problématique connexe est que, la technologie des caméras proliférant, il peut en fait y avoir besoin d'un surcroît de technologie pour surveiller le plus grand nombre d'images générées et notifier tous problèmes aux opérateurs des centres de contrôle.

Beaucoup de travail relativement à ces problématiques a déjà été accompli. Ce que nous essayons d'éviter en avançant, c'est de répéter des travaux déjà entrepris ailleurs, et de trouver où tout travail futur pourra être ciblé de la façon la plus efficace. »

Perspectives d'action

Le groupe de travail 05 vient d'achever un exercice initial visant à définir un domaine d'application. Une décision relative aux études et travaux futurs du groupe revient donc au conseil d'administration de la CEDR. ·

www.cedr.fr

Publié dans ITS international, numéro de septembre – octobre 2007 (DÉTECTION & SURVEILLANCE)

[Commenter cet article](#)

[Relayer cette page par mail à un ami](#)

[Autres articles thématiques](#)

Réf. : Rapport CEDR 2009/12 / DT Opération 2009 / Gestion des incidents de la circulation



**Conférence Européenne
des Directeurs des Routes**

**Conference of European
Directors of Roads**

**La Grande Arche, Sud 19^e
FR – 92055 PARIS, La Défense, France
Tél. : + 33 (0) 1 47 78 03 95 Fax: + 33 (0) 1 40 81 99 16**