

DDE 42



Positionnement de l'A47

Rapport d'analyse



d mai yyyy

Robert Revat

Emile Hooge



1 Introduction.....	3
1.1 Contexte et objectif.....	3
1.2 Méthode.....	4
2 Position actuelle de l'A47.....	5
2.1 Les perceptions et les attitudes.....	5
2.1.1 Perception unanime.....	5
2.1.2 Perceptions et attitudes spécifiques de chaque cible.....	8
2.1.3 Synthèse.....	19
2.2 Les attentes.....	25
2.2.1 Attentes générales en matière d'information	26
2.2.2 Attentes sur les sources d'information	26
2.2.3 Attentes sur le contenu de l'information	28
2.2.4 Attentes en matière de sécurité.....	32
2.2.5 Attentes spécifiques.....	33
2.3 Synthèse de la position de l'A47	37
3 Le positionnement de l'A47.....	39
3.1 De la position au positionnement.....	39
3.2 Définition du positionnement.....	40
3.3 Tableau des actions.....	44
4 Conclusion.....	45

1 Introduction

1.1 Contexte et objectif

En attendant la mise en chantier de nouvelles voies (COSE, A45) destinées à compléter le réseau, un projet de renouvellement de l'A47 a été initié par la DDE 42.

Ce projet fait intervenir de très nombreuses parties prenantes (riverains, élus, usagers, administrations, SNCF, etc.) et comporte de multiples facettes (études, travaux, communication...). C'est à fin d'en assurer la cohérence que la DDE a décidé de mettre en œuvre une démarche de positionnement, seule permettant de passer d'une position subie à une position voulue. L'encadré ci-dessous rappelle la distinction entre position et positionnement :

Position : la place qu'occupe une offre dans l'esprit du client.

Positionnement : le processus volontaire pour définir, conquérir et tenir une position auprès de la cible choisie.

La démarche de positionnement a nécessité trois étapes :

1. La première a consisté en une réflexion interne à la DDE sur la perception actuelle de l'A47 et sur ce qui devait et pouvait être amélioré à court et moyen termes.
2. La deuxième étape a consisté à rédiger différentes hypothèses de positionnements à destination de différentes catégories d'usagers de l'A47.
3. La dernière étape a consisté à tester ces positionnements auprès des différentes catégories d'usagers, tant sur le plan de la compréhension que sur celui de leur acceptabilité.

1.2 Méthode

Pour ce faire, Nova7 a réalisé :

- une réunion de groupe à Saint-Etienne (le 21 mars 2006), rassemblant des usagers « pendulaires », qui se rendent quotidiennement dans l'agglomération lyonnaise pour aller travailler ;
- une réunion de groupe à Lyon (le 22 mars 2006), rassemblant des usagers qui se rendent fréquemment dans l'agglomération stéphanoise pour des raisons professionnelles ;
- des entretiens individuels auprès des riverains et usagers locaux (6), et de chauffeurs de poids lourds empruntant le tracé (6).

Les réunions de groupe ont été animées à partir d'un guide thématique. Elles ont duré environ 3 heures. Les entretiens individuels ont nécessité une approche semi-directive ; ils ont duré en moyenne 1 heure 30.

Les verbatims des réunions de groupe et des entretiens individuels ont fait l'objet d'une analyse de contenu compréhensive et interprétative qui est l'objet du présent rapport.

2 Position actuelle de l'A47

La position de l'A47 est la place qu'occupe l'A47 dans l'esprit des usagers.

En cherchant à identifier cette position, nous avons tout d'abord remarqué que les usagers de l'A47 parlent très souvent de cette autoroute en faisant référence au trajet Saint-Etienne / Lyon. On nous parle donc de l'A47 en élargissant la zone. Mais ce qui est surprenant, c'est que pour caractériser cette zone, les commentaires des usagers se concentrent sur le tronçon bien spécifique situé entre Rive de Gier et Givors. On voit déjà que l'A47 occupe une place très particulière dans l'esprit des usagers.

2.1 Les perceptions et les attitudes

2.1.1 Perception unanime

Pour les personnes interrogées, l'A47 est synonyme de **congestions** et de **manque de sécurité**. Les usagers de l'A47 citent également spontanément **l'aspect aléatoire du temps de parcours**.

Selon eux, la situation a **tendance à s'aggraver** ; les améliorations sont d'ailleurs rarement citées spontanément.

Les usagers constatent également souvent le **manque d'information** concernant le trafic et les travaux en cours.

Il faut tout de même souligner que les usagers sont assez satisfaits par l'A47 hors des situations problématiques que nous allons identifier.

Enfin, il est à noter que **le secteur de Givors** polarise fortement la perception des usagers. L'image de l'A47 dans son ensemble est d'ailleurs très influencée par la perception qu'ont les usagers de ce tronçon.

- **Les congestions**

Pour les personnes rencontrées, les embouteillages ont une place importante dans la perception de l'A47. Ils sont bien identifiés et se résument à deux cas de figure :

- Les congestions aux heures de pointe sur la traversée de Givors

« Les bouchons sont très localisés géographiquement, à Givors, et temporellement, aux heures de pointe. C'est vraiment un lieu où ça fait entonnoir »

« Au niveau trafic, c'est devenu infernal à Givors »

- Les bouchons causés par les aléas

« Quand il y a des accidents, c'est la catastrophe ».

« Dès qu'il y a un grain de sable sur cette autoroute, ça devient problématique ».

Les usagers connaissent bien les itinéraires alternatifs. Mais ces alternatives ne constituent pas pour eux des solutions efficaces.

« Je prends parfois l'ancienne route de Givors »

« Je passe par les 7 Chemins pour rejoindre La Madeleine comme ça j'évite les problèmes à Givors »

« Une fois qu'on est dans la vallée du Gier, on peut difficilement changer d'itinéraire. Les routes de traverse sont d'ailleurs rapidement encombrées »

« Je connais la région donc j'arrive toujours à bifurquer. Mais de toute façon, comme c'est une vallée, on se retrouve coincé dedans dans tous les cas. »

Les usagers sont tous confrontés à l'intensification du trafic.

« L'A47 n'est pas du tout adapté au trafic actuel »

« Le trafic est énorme sur l'A47. Elle serait en 2*3 voies que ça ne suffirait pas »

Mais la plupart des personnes interrogées précise que souvent, à part les cas précités, la fluidité est correcte.

« On a des problèmes à Givors. C'est le principal problème pour moi. Le reste, s'il n'y a pas d'accident, ça va ! »

« Je passe rarement par Givors aux heures de pointe. Quand je prends l'A47, elle est assez fluide »

- **L'aspect aléatoire du temps de parcours**

Les usagers déplorent l'aspect aléatoire du temps de parcours. La plupart des usagers prévoient de larges marges temporelles pour arriver à l'heure en espérant ne pas tomber dans d'importants bouchons.

« Le matin, pour éviter les bouchons, je pars avant 7h »

« On ne sait jamais combien de temps on va prendre »

- **Le manque de sécurité**

Le danger et l'inconfort sont fortement présents dans l'esprit des usagers de l'A47.

« C'est une autoroute coupe-gorge »

« Quand je roule, j'ai plus le pied au-dessus du frein que de l'accélérateur. »

Le sentiment d'insécurité vient tout d'abord de la configuration générale de l'autoroute : c'est une autoroute étroite et sinueuse.

« C'est une autoroute étroite, pas facile à rouler. En voiture, elle déjà étroite ; en PL, c'est terrible »

« Ca reste une autoroute à seulement 2 voies, qui est très sinueuse. »

Le danger vient ensuite du comportement des automobilistes. Le trafic est particulièrement intense et de nombreux automobilistes ne respectent pas les limitations de vitesse ni les consignes de sécurité. Certains usagers en véhicule léger critique le danger constitué par le nombre excessif de poids lourds.

Enfin, certains aménagement routiers ajoutent un danger supplémentaire : absence de BAU ; revêtements pas toujours adaptés ; entrées/sorties nombreuses et surtout souvent trop courtes ; signalisation parfois peu cohérente.

- **Les évolutions**

Concernant les améliorations réalisées ces dernières années, de grands changements comme le contournement de Saint Chamond sont généralement bien appréciés alors que les travaux de plus petite ampleur sont souvent perçus comme du « rafistolage ».

- **Le manque d'information**

Selon les usagers, il manque sur l'A47 de **l'information** de façon générale :

« Sur cette autoroute, il n'y aucune information disponible »

Mais aussi concernant **le trafic** :

« Je n'ai aucune information qui me prévient à l'avance d'un quelconque problème »

Et enfin, concernant **les travaux** en cours :

« L'A47 est souvent en travaux avec une signalétique plus ou moins définitive. »

- **Le secteur particulier de Givors**

Dans l'esprit des usagers et des riverains, **le secteur de Givors** est une zone à part. Il s'agit d'un cas particulier mais il est cité quasi systématiquement pour parler de l'A47 de façon générale.

2.1.2 Perceptions et attitudes spécifiques de chaque cible

Les riverains

- Les riverains rencontrés ont des profils variés. On peut cependant regrouper ces profils en deux catégories distinctes : les « riverains directs » qui habitent à moins d'une centaine de mètres de l'autoroute et les autres riverains qui vivent à proximité de l'A47 mais dont le logement ne donne pas directement sur l'autoroute.
- La première catégorie parle essentiellement de l'A47 à travers les nuisances perçues.

« Je n'arrive plus à supporter cette autoroute, dans la maison ça vibre, on ne peut rien ouvrir ; dans le jardin, on ne peut pas y rester, on ne peut plus sortir. »

« C'est vite vu, la maison tremble toute la journée. Ça roule nuit et jour. Quand on a emménagé, la nuit, il y avait un creux mais aujourd'hui c'est sans discontinuer. Ça roule beaucoup, même la nuit. »

« A l'intérieur ça va mais dès qu'on ouvre, c'est horrible. On est obligé de vivre tout fermé. »

« Sur l'autoroute, il y a du passage en continu, surtout la journée. Mais la nuit il y a de la circulation aussi. »

« Moi, je ne supporte pas le bruit. Je crois que je ne vais pas rester longtemps ici. »

« Le bruit permanent, ça se répercute sur le sommeil et sur le travail. Ça stresse. »

« Il faudrait au moins mettre un mur anti-bruit pour les riverains. Un projet de murs anti-bruit a été abandonné, il n'a pas été accepté par les verts. »

« Au bruit s'ajoute la pollution... parce que le matin et le soir, c'est bouché. Ils n'ont jamais fait de test de pollution ! »

- Même si tous sont exposés au bruit de l'autoroute, seuls les « riverains directs » semblent « subir » cette nuisance. Les autres riverains semblent s'y être accoutumés et seules certaines situations occasionnelles entraînent une gêne marquée.

« L'autoroute ne me dérange pas. J'ai le double vitrage. Même si à certaines heures, c'est sûr, il y a plus de bruit, mais on s'y habitue. »

« Pour le bruit, on n'a pas de problème. Ce n'est pas le plus gênant du tout, comparé au trafic. »

« Quand on s'est installé ici, le contournement ne devait pas se faire, finalement il passe pas loin de chez nous. On a eu tout de même beaucoup de chance parce qu'ils ont créé un merlon de terre entre l'autoroute et nous. »

« La proximité avec l'autoroute ne me posait pas de problème. Je savais qu'on allait entendre l'autoroute mais je n'avais pas de réticence. »

« On pourrait rajouter des murs antibruit mais c'est très cher, on sait qu'on ne peut le faire qu'à certains endroits dans des cas critiques. »

« Par vent du sud, il y a des nuisances sonores. »

« La proximité de l'A47 ne me pose pas de problème particulier même si on entend l'autoroute quand le vent porte dans le bon sens et vient se répercuter sur l'usine juste à côté. »

- Il apparaît en outre que les « riverains directs » se sentent directement exposés à la pollution alors que les autres globalisent le problème en ne considérant l'A47 que comme l'une des multiples sources de pollution.

« La pollution est un problème global. L'autoroute produit de la pollution, c'est sûr. Mais je pense que c'est surtout la raffinerie qui doit produire de la pollution. »

« Est-ce que la pollution qu'on ressent vient de l'autoroute ou plutôt d'autres sources ? C'est un tout, on ne ressent pas directement la pollution de l'autoroute. »

« On sait qu'il y a une pollution atmosphérique liée à l'A47 mais on ne le perçoit pas. »

- Certains riverains voient la proximité de l'A47 comme un atout.

« L'autoroute c'est quand même une bonne chose, c'est quand même plus rapide : entre midi et une heure, j'ai le temps de rentrer manger. Nous, on est bien placé ; l'autoroute c'est pratique pour aller à Lyon, dans le sud... »

« C'est bien d'avoir une autoroute à côté, parce qu'en ville ça bouchonne. Et puis, grâce à l'autoroute, on n'a pas de camion en ville. Mais c'est sûr que pour ceux qui sont au bord de l'autoroute, ça doit être dur. Ils doivent plutôt voir l'aspect négatif. »

« Avec l'A47, ça va plus vite. On l'utilise régulièrement pour aller dans les villes voisines ou plus loin. »

- Les riverains éloignés semblent davantage présenter un profil « d'usager local ». Ces riverains prennent souvent l'autoroute pour le travail ou les loisirs et sont avant tout confrontés aux problèmes liés à l'intensité du trafic, le manque d'information, la dangerosité de certaines parties d'autoroute...

Les usagers locaux

- Les usagers locaux semblent considérer l'A47 comme une route qui leur permet d'éviter efficacement les centres villes. Ils l'utilisent pour se rendre au travail, faire des courses ou pour les loisirs, en n'empruntant qu'un tronçon bien spécifique. Ils ne parcourent l'A47 intégralement qu'occasionnellement, pour partir en vacances notamment.

« Ma femme s'en sert tous les jours, le midi et le soir, de Saint Chamond à Grand Croix pour revenir du travail. Le matin, elle prend la départementale. »

« Je l'utilise tous les jours pour aller travailler à Terre Noire. »

« C'est bien d'avoir une autoroute à côté, parce qu'en ville ça bouchonne. »

« Quand on va en vacances dans le Jura, dans les Alpes, dans le Sud, on prend l'A47. »

- La courte distance de leur déplacement permet à la plupart des usagers locaux de n'être confrontés aux congestions que très rarement. Ils cherchent à anticiper les congestions et choisissent si nécessaires les itinéraires alternatifs qu'ils connaissent bien.

« Pour aller au travail, c'est vraiment exceptionnel de rencontrer un problème. Il faut vraiment qu'il y ait un gros accident. »

« On n'a jamais eu de problèmes sur l'A47 quand on est parti en vacances ». »

« De toute façon, les bouchons c'est toujours Givors, que ce soit dans un sens ou dans l'autre, le plus éprouvant c'est Givors. Le matin, je n'ai pas de problème parce que je pars toujours après. »

« Pour les bouchons dus aux accidents, j'ai eu de la chance jusqu'à présent, je ne me suis jamais fait coincer ! »

« On connaît les petites routes qui permettent d'éviter les bouchons à la fois vers Rive-de-Gier et vers Saint-Etienne. Ce sont des petites routes sur lesquelles on fait du vélo. »

« Si vous ne connaissez pas les combines pour éviter les bouchons, vous pouvez y rester bloqué longtemps. »

Les professionnels PL

- La vallée du Gier est un passage obligatoire pour les professionnels PL.

« Pour aller à Lyon, dans le Sud, dans les Alpes, on est obligé de passer par cette vallée. »

« On vit l'A47 comme une obligation qu'on ne peut pas contourner. »

« Pour moi, il n'y a pas d'alternatives. A Rive de Gier, à moins de prendre les montagnes russes, on est obligé de rester dans le couloir. »

« A partir de Rive de Gier, on est dans un vrai goulet d'étranglement. »

« Le goulet de la vallée constitue un vrai problème. »

- Les conducteurs PL tentent autant que possible d'anticiper les problèmes de trafic

« On choisit des horaires qui nous permettent d'avoir une certaine fiabilité. »

« Nous, on essaye de partir plus tôt parce qu'on connaît la situation. On part le matin très tôt : on essaye de passer Givors avant 8h. »

« Pour le retour, c'est la loterie. Ça change quelque fois. Parfois, ça se joue à 5 minutes près. »

« On s'arrange pour utiliser assez faiblement cette autoroute la journée. La nuit, on l'utilise pour faire des tractions, on va jusqu'à Lyon. »

- Mais s'ils sont pris dans des bouchons, les conducteurs PL ont tendance à se résigner et à patienter.

« A moins que le bouchon dure 3h, vaut mieux rester dans le bouchon. »

« Comme c'est le seul axe, on y va malgré tout et on constitue un lego de plus dans le bouchon »

« Il faut quand même rester lucide. Même si on a accès à plus d'information, qu'est-ce qu'on peut faire ? Quelle autre solution on peut avoir à ce jour ? »

- Les alternatives ne sont pas adaptées pour les véhicules PL.

« Dans le pire des cas, je pourrais être amené à me détourner sur les Monts du Lyonnais ; je ne serais alors pas bloqué, mais ça va augmenter les problèmes de sécurité et ça ne fait pas forcément gagner du temps. »

« En PL, j'aurai plus tendance à rester dans le couloir que d'aller sur les montagnes russes. »

« Il faut monter à 600 mètres pour trouver des routes dégagées mais elles ne sont pas adaptées aux 44 tonnes. »

- Les professionnels PL sont soumis à des contraintes fortes de la part de leurs clients.

« Il nous arrive régulièrement d'avoir à expliquer à nos clients qu'on est en retard (on peut parfois avoir 2h de retard) à cause d'un accident sur l'A47. »

« On peut prévenir le client de notre retard, mais à terme le client nous abandonnera parce que les aléas ils s'en fichent et il cherchera un autre prestataire qui n'est pas de la région. »

« Quand on part chez des clients pour livrer de la marchandise, ils ne vous demandent pas de précisions sur les raisons d'un ralentissement, ils veulent juste savoir où en est sa marchandise, et quelles sont les solutions rapidement envisageables. »

« On a les outils pour vérifier la réelle productivité des conducteurs. Sachant que dans notre métier on en est à la minute près, si on programme 50 minutes à un chauffeur pour aller à Lyon, et s'il met 1h30, il y a un réel problème. »

« On a une moyenne commerciale qui est beaucoup plus faible que dans la plaine. »

- Les professionnels PL sont sensibles aux éléments pouvant améliorer la sécurité de l'A47.

« L'étroitesse de la route, la sinuosité du parcours, l'absence de BAU créent une insécurité terrible »

*« Le virage de Corbeyre est enfin bien fait. La 2*3 voies au niveau de St-Chamond est très bien aussi. A part ça, vous êtes sur du vieux revêtement et là, c'est très dangereux en cas d'intempéries. Quand il pleut, il y a toujours des accidents. »*

« On passe par des morceaux d'autoroute où c'est très mal tracé... En particulier, le marquage au sol n'est pas bien visible la nuit. »

« Le revêtement c'est un vrai problème en Poids Lourds. L'état du sol ce n'est pas encore ça sur l'A47. Quand le sol est déformé, en PL, je ne vous dis pas. »

« Le revêtement est ce qu'il est. Ils en ont refait des parties. Ce n'est pas terrible mais, vu le trafic, ça tient malgré tout. »

« Au tunnel de Rive de Gier, on est obligé de se décaler sinon on tape le bord. »

- Parmi les usagers PL, il conviendrait de distinguer les conducteurs PL qui desservent des destinations « locales » (par exemple ceux qui font le trajet Saint-Etienne / Rive de Gier). Ceux-ci ne sont confrontés que dans une moindre mesure aux problèmes de la plupart des professionnels PL empruntant l'A47.

Les pendulaires

Les pendulaires interrogés effectuent quasi quotidiennement le trajet Saint-Etienne / Lyon pour effectuer un déplacement domicile/travail.

- La plupart d'entre eux éprouvent un sentiment de stress alimenté par la peur du retard et la peur de l'accident.

« Quand je prends l'A47, j'ai peur d'arriver en retard. »

« On ne peut jamais savoir le temps qu'on va prendre. »

« Pour moi, cette autoroute est un point d'interrogation constant. »

« Quand on a un rendez-vous à Lyon ou un avion à prendre à Saint-Exupéry, c'est très stressant. »

« C'est une autoroute dangereuse, coupe gorge. »

« C'est là où ça roule le mieux qu'il y a le plus de morts »

« On connaît très bien les endroits où a lieu la plupart des accidents »

« L'année dernière, dans un trafic en accordéon, j'étais tellement stressé que j'ai eu un accident. »

- Le calcul de leur temps de parcours est quasi systématique. Certains gèrent leur stress en aménageant de larges marges temporelles, d'autres adoptent des comportements différents.

« *On met une heure chaque jour pour faire 63 km !* »

« *Le matin, j'essaie de partir tôt. Le problème c'est qu'il faut tout le temps calculer.* »

« *Je prends systématiquement au moins une heure de marge pour aller dans l'est lyonnais.* »

« *Parfois j'accélère quand je peux, pour récupérer le temps perdu avant.* »

- Les pendulaires paraissent parfois résignés devant la situation.

« *On ne peut jamais savoir le temps qu'on va prendre.* »

« *Avant, j'étais stressé, maintenant je me dis "tant pis", "ça vient comme ça vient" »*

« *Aujourd'hui, je suis tranquille sur l'autoroute, je mets la musique et je patiente* »

« *C'est vraiment embêtant comme situation mais je prends mon mal en patience* »

« *Quand j'ai rendez-vous à 8h00, et que j'arrive à 8h15, je ne m'en fais plus.* »

« *Maintenant, je relativise parce qu'avant, je stressais, je me rendais malade, je passais une mauvaise journée ... mais ça ne changeait rien aux bouchons* »

- De nombreux pendulaires rejettent l'alternative proposée par d'autres modes de transport. En particulier, le train est critiqué pour son manque de ponctualité, pour son inconfort, voire, à certaines heures, son insécurité, mais surtout pour la difficulté d'effectuer les déplacements « domicile / gare » ou « gare / lieu de travail » (problème du stationnement ou problème de la desserte du domicile ou du lieu de travail par les transports en commun ; ce dernier point semble particulièrement problématique à Saint-Etienne).

« *J'utilise le train quand ma voiture est en panne par exemple, mais je n'ai pas eu de chance la semaine dernière, il y avait des grèves !* »

« *Le train, c'est comique, je connaissais mon heure de départ mais pas mon heure d'arrivée.* »

« *Dans le train, il y a parfois des agressions.* »

« *Pour trouver une place dans le train, aux heures de pointe, c'est un vrai problème.* »

« Moi, je ne prends pas le train parce que j'ai des horaires variables. Mais je trouve que c'est quand même bien desservi. »

« Moi, je préfère prendre ma voiture plutôt que de rester debout pendant plus d'une heure »

« Quand on prend un abonnement « bus Saint-Etienne » + train SNCF + métro Lyon, ça revient cher. »

« Les horaires sont difficiles à respecter, il faut qu'on parte prendre le train mais on a un truc à terminer, donc on doit attendre pour prendre le suivant. »

« A Lyon, il n'y a pas de problème pour faire les correspondances mais à St-Etienne c'est beaucoup plus compliqué ! »

« Moi, j'ai fait le calcul, quand je prends le train ça me coûte 150 € par mois alors qu'en voiture, je dépense plus et il faut ajouter le stress, la fatigue et on ne peut pas prévoir le temps de trajet. Dès que je peux, je prends le train. Il faut juste que mon lieu de travail soit bien desservi. »

« Je prends le train quand j'ai une grosse journée ou quand je suis fatigué. »

- Les itinéraires alternatifs sont très bien connus des usagers pendulaires qui ont leurs habitudes. Pour eux, il est important d'avoir le sentiment d'être en mouvement.

« Je sors souvent à La Madeleine, je longe l'autoroute par l'ancienne route de Givors et je reprends l'A47 au niveau du centre commercial de Givors. »

« Je gagne du temps... quoique... enfin, je roule. »

« Je sens quand je dois changer d'itinéraire : un peu avant La Madeleine, on sent si ça ralentit. S'il fait mauvais, je sors systématiquement. »

« Je prends parfois les montagnes russes entre la Madeleine et Brignais, ça permet d'éviter Givors, Feyzin... Ca ne fait pas toujours gagner du temps mais au moins on n'est pas coincé. »

Les professionnels VL

- Les professionnels effectuant régulièrement en VL le trajet Lyon / Saint-Etienne sont très sensibles aux aléas pouvant survenir sur l'A47 et à la sécurité.

« L'A47 pour moi, c'est du danger »

« Elle est dangereuse à un point que je n'ai jamais vu »

« On a l'impression d'être pris en sandwich »

« Quand je roule la nuit, avec la pluie et les camions, c'est l'horreur »

« Je suis plus stressé la nuit que le jour. La nuit, on ne voit plus rien ou on est ébloui »

« Il suffit qu'il y ait un accident, ou de la neige, le moindre truc pour que ça soit un problème »

« Dès qu'il y a un problème, c'est complètement bouché »

« Une fois qu'on est à Saint Etienne, ça va, on revit »

- Les personnes interrogées sont préoccupées par leur heure d'arrivée mais ne sont pas systématiquement stressées, car souvent, tout simplement, résignées.

« Je calcule tout le temps, mais tenir les horaires c'est impossible »

« Avant d'emprunter l'A47, je me demande souvent si ça va bien rouler »

« Je ne m'énerve plus, j'ai l'habitude »

« Ça ne change rien au problème de s'énerver »

« Moi, je prévois systématiquement 30 minutes de trajet en plus »

« Quand j'ai un rendez-vous, j'anticipe un peu »

« Il vaut mieux partir en avance pour ne pas trop se presser »

- Les moyens de transport alternatifs ne sont pas attractifs aux yeux des professionnels VL.

« Si je prenais le train, il faudrait parfois que la personne que je rencontre en rendez-vous vienne me chercher ! »

« C'est incompatible avec mon métier. J'ai besoin de ma voiture »

« Je ne peux pas transporter mon matériel dans le train »

« Quand je sais qu'il va y avoir des bouchons, je passe par Brignais... le chemin est agréable »

« J'essaie de partir tôt pour ne pas avoir de bouchons mais c'est vrai que quand je pars trop tard, c'est un problème »

« Je m'adapte souvent pour éviter l'A47 aux heures de pointes »

Remarque complémentaire

Les usagers de l'A47 semblent assez sensibles aux discontinuités de certains éléments de l'autoroute. L'exemple du revêtement de la chaussée est frappant. Malgré les efforts certains de la DDE, les usagers continuent à percevoir le revêtement de l'A47 comme médiocre.

« Le revêtement sur l'autoroute est pourri »

« Tous les problèmes viennent du revêtement »

Il semble en fait que l'attention des usagers se focalise sur la discontinuité du revêtement et sur la présence à certains endroits d'un revêtement à l'apparence moins agréable. D'ailleurs certains usagers le déplorent.

« Il faudrait faire un revêtement du sol uniforme. Actuellement il n'y a pas de revêtement identique »

Il apparaît ainsi qu'homogénéiser l'apparence du revêtement améliorerait certainement la perception qu'ont les usagers des efforts réalisés à ce niveau.

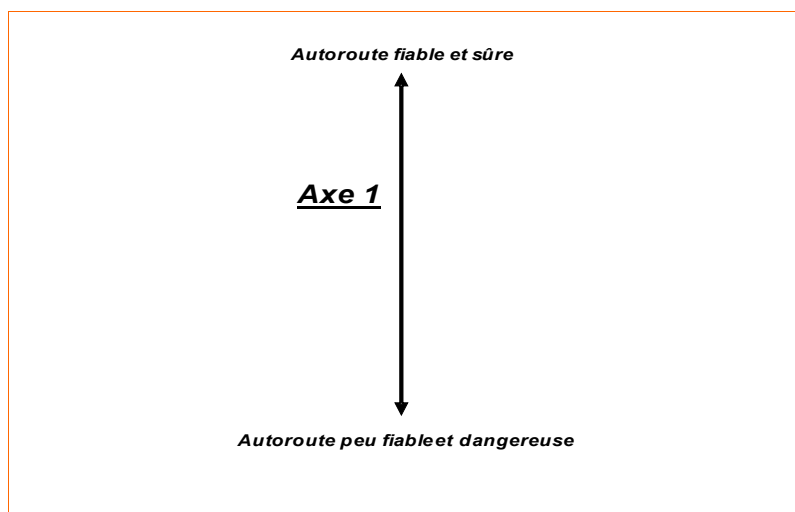
2.1.3 Synthèse

La position de l'A47 se construit assez clairement autour de plusieurs axes qui permettent de résumer les attitudes et comportements des usagers.

Un premier ensemble d'éléments concerne l'ambiance de l'autoroute. Ces éléments alimentent un **sentiment d'insécurité et d'inconfort** chez l'utilisateur. Ils portent notamment sur la configuration générale de l'autoroute (sinuosité du parcours, étroitesse du relief à certains endroits), les aménagements (absence de BAU, qualité du revêtement, visibilité du marquage au sol...) et le trafic (comportement des autres automobilistes, présence de poids lourds).

Un deuxième ensemble d'éléments concerne des problèmes qui, parce qu'ils influencent directement son temps de parcours, provoquent chez l'utilisateur un **sentiment d'incertitude**. Ces problèmes peuvent être localisés et systématiques (congestions de Givors) ou occasionnels (accidents, travaux, intempéries...); l'aspect imprévisible de leur occurrence et de leur durée affecte fortement la perception qu'ont les usagers de l'A47.

Ces deux ensembles d'éléments permettent d'organiser la perception qu'ont les usagers de l'A47 autour d'un premier axe.



Certains usagers ont une image de l'A47 qui se situe au bas de cet axe.

« *Quand je prends l'A47, j'ai de très mauvaises sensations* »

« *C'est une autoroute sinueuse, étroite et dangereuse* »

Suivant les expériences et leur usage de l'A47, certains usagers ont une vision moins négative de l'A47, qu'on peut donc placer plus vers le haut de l'axe.

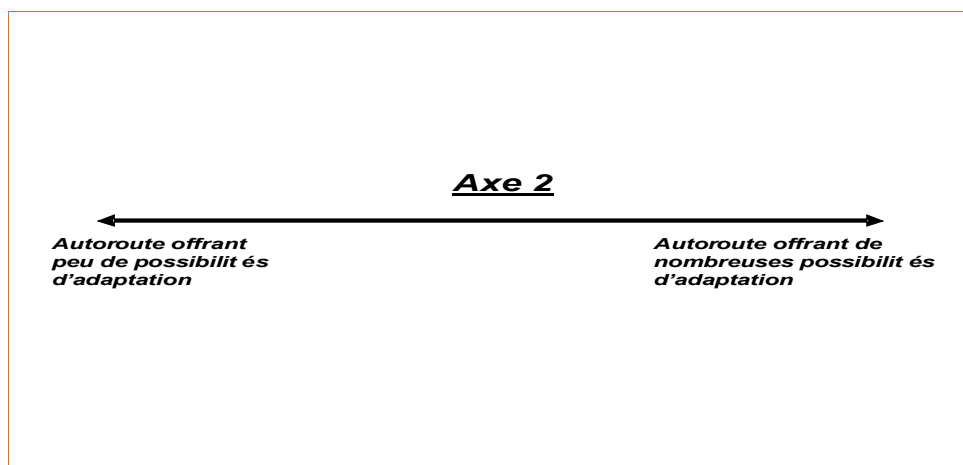
« *Sur l'A47, dans le sens Lyon / Saint-Etienne, il y a du trafic, mais je trouve que ça roule bien* »

« *C'est bien d'avoir une autoroute à côté, parce qu'en ville ça bouchonne.* »

De nombreuses personnes interrogées considèrent l'A47 comme un passage obligé. Les alternatives sont, pour elles, difficiles voire impossibles. Les usagers se sentent donc « **contraints** » d'emprunter cette autoroute. De plus, face aux problèmes actuels et aux solutions envisageables, de nombreux usagers ont tendance à **se résigner**. Pourtant, comme on l'a vu, certains usagers adoptent un comportement **actif** et

adaptatif. Ils aménagent des marges temporelles dans leur emploi du temps pour ne pas subir ces aléas. Les itinéraires alternatifs sont bien connus de tous les usagers, certains les utilisent régulièrement. Des usagers ont également fait l'expérience de moyens de transport alternatifs (le train notamment). Enfin, certains adaptent leur comportement au volant en fonction de la situation (présence de travaux, trafic intense).

Ces attitudes et ces comportements permettent de dégager un deuxième axe principal avec d'un côté, une autoroute qui induit des sentiments de contraintes, des attitudes résignées, passives et critiques, et de l'autre, une autoroute qui induit des attitudes actives, adaptatives et responsables.



Comme on l'a indiqué précédemment, tous les usagers ne considèrent pas l'A47 tout à fait de la même façon.

Il apparaît que les **Usagers Locaux** ont une image plus positive de l'A47 que d'autres usagers (cela s'explique sûrement par le fait qu'ils sont confrontés dans une moindre mesure à des situations problématiques sur l'A47 et parce qu'ils se sont appropriés cette autoroute qui fait partie de leur environnement). De plus, certains ont un comportement très adaptatif du fait, probablement, de la facilité pour eux de contourner les problèmes rencontrés (en effet, les usagers locaux empruntent l'A47 sur des courtes distances et ils ont une excellente connaissance de cette autoroute, notamment des alternatives possibles).

L'attitude vis-à-vis de l'A47 ainsi que l'image qu'ils ont de cette autoroute ne sont pas identiques chez tous les **Pendulaires**. Même si la plupart connaissent bien l'A47, seuls certains aménagent leur trajet de la meilleure façon possible en ayant recours, dans une certaine mesure, à des alternatives (train, itinéraires alternatifs, horaires adaptés). Les pendulaires sont assez préoccupés par leur temps de parcours sur l'A47 et ils sont nombreux à souligner les problèmes de sécurité qu'ils peuvent rencontrer sur certains tronçons d'autoroute.

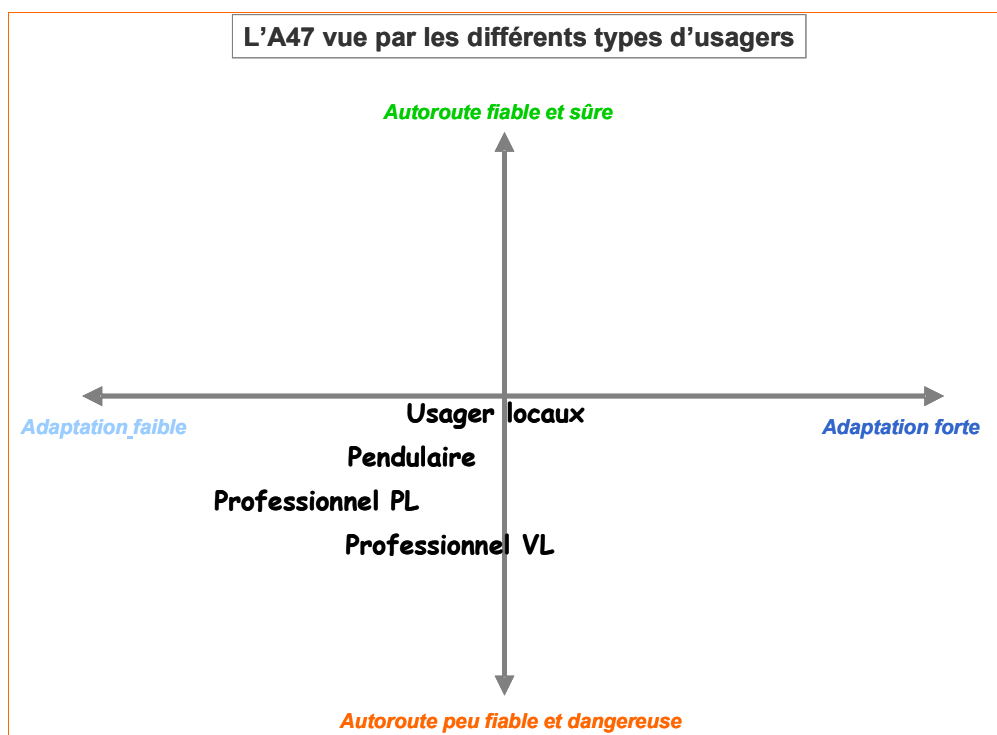
Les **conducteurs Poids Lourds** sont à la fois très critiques vis-à-vis de l'autoroute et très résignés. Elle ne leur assure pas une sécurité et une fluidité satisfaisantes. En outre, elle présente des aléas très préjudiciables pour certaines de leurs missions. Enfin, un grand nombre d'entre eux a souligné la fatalité de leur situation et la difficulté selon eux de gérer les aléas du trafic.

Les **professionnels en Véhicules Légers** sont très affectés par le sentiment d'insécurité qu'ils éprouvent en prenant l'A47 et les incertitudes sur leur temps de parcours. Ils sont plus ou moins résignés face aux problèmes rencontrés. Certains prennent leur mal en patience, ou aménagent systématiquement de larges marges temporelles dans leur emploi du temps lorsqu'ils envisagent d'emprunter l'A47. D'autres cherchent à adapter leurs itinéraires et leurs horaires pour éviter d'éventuelles congestions.

Les axes concernent essentiellement la perception et les attitudes des *usagers* de l'autoroute. Ils ne rendent pas compte du point de vue des **riverains**. Notons toutefois que l'A47 a une image très négative dans l'esprit de ceux-ci, qui ont été identifiés comme « riverains directs ».

Face à la situation difficile devant laquelle ils se trouvent, les riverains directs adoptent une attitude de rejet qui se traduit de deux façons. La première est la résignation : le riverain subit sans pouvoir rien faire les nuisances de l'A47. La deuxième est la fuite : la décision de déménager pour ne plus être confronté aux nuisances s'impose chez certains comme une nécessité. Nous verrons par la suite à travers les attentes des riverains que leur point de vue se distingue catégoriquement de celui des *usagers* de l'A47 à proprement parler.

La perception de l'A47 est donc légèrement différente en fonction de l'usage qui en est fait. On peut placer, à partir des propos recueillis, les différents points de vue des usagers sur les deux axes précités de la façon suivante :



Remarquons enfin que **d'autres axes** auraient pu être envisagés. Par exemple, un axe « autoroute vieille / autoroute moderne et technologique » aurait permis de représenter d'un côté les images d'une autoroute désuète et abimée, et de l'autre celles d'une autoroute moderne, à la pointe de la technologie.

Cependant, il est important de noter que les perceptions recueillies relevant de ce registre d'opinion sont assez rares. En outre, comme on va le voir par la suite, les attentes correspondent parfois à une modernisation de l'autoroute adaptée à la situation actuelle mais ne font pas référence à une autoroute « belle et ultramoderne ». Il apparaît même que des efforts dans ce sens risquent d'être mal perçus ! Les usagers semblent avoir une approche très réaliste de la situation actuelle. Leur perception est liée à des attentes très « pragmatiques ».

2.2 Les attentes

Les usagers interrogés critiquent, dans un premier temps, fortement la situation actuelle et attendent des mesures radicales. Ils envisagent difficilement le « rafistolage de cette autoroute ».

« Il faudrait réaliser les travaux une bonne fois pour toute au lieu de les recommencer 2 ou 3 fois. »

« L'A47 doit être refaite entièrement ou il ne faut rien faire du tout ! Ils font beaucoup de travaux mais il faudrait tout refaire. »

Les usagers souhaitent une modernisation globale de l'autoroute ou la réalisation d'un axe parallèle qui répondrait efficacement aux problèmes actuels (comme par exemple la construction de l'A45 pour plus de fluidité et plus de sécurité). On peut cependant noter que cette dernière solution est fortement rejetée par la plupart des riverains qui voient dans ce nouvel axe, une nouvelle source de nuisances.

Les usagers de l'A47 ont généralement conscience du caractère particulier de l'A47 (gratuité, situation géographique, âge...), ils comprennent bien la difficulté de répondre à court terme à toutes leurs attentes. Ils nuancent d'ailleurs souvent leurs critiques et considèrent les améliorations possibles avec résignation.

« Maintenant que les travaux sont terminés, ça bouchonne seulement quand il y a un accident. On ne peut pas trop en demander pour une autoroute gratuite. »

Même si, pour de nombreuses personnes interrogées, l'apparence de l'autoroute est améliorable (l'autoroute paraît "vieille", le trajet est "monotone"...), les priorités se situent clairement au niveau de l'information aux usagers (notamment dans les situations de congestion), au niveau de la sécurité et de la réduction des aléas.

2.2.1 Attentes générales en matière d'information

De façon unanime, les usagers déplorent **le manque d'information** autour de l'A47.

« Avant d'aller sur l'A47, on ne cherche pas à s'informer tout simplement parce qu'il n'y a aucune information actuellement »

« J'aurais bien aimé avoir des informations en temps réel sur le trafic »

« Il faudrait investir dans la communication »

Il est à noter qu'aucun des 28 usagers rencontrés ne connaissaient le site Internet Hyrondelle. Pourtant ce site d'information suscite la curiosité des usagers même s'il n'est pas toujours considéré comme une réponse efficace à leurs attentes.

De nombreux usagers ont cité spontanément l'idée de panneaux à messages variables.

2.2.2 Attentes sur les sources d'information

Medias locaux

Quotidiens, télévisions, radios semblent concerner un nombre non négligeable d'usagers. Le type d'informations attendues et adaptées à ces moyens d'information concerne avant tout les travaux d'aménagement qui peuvent occasionner des perturbations au niveau du trafic.

Les quotidiens ne peuvent logiquement pas donner des informations sur le trafic en temps réel. La télévision ne le peut que difficilement, les informations y sont en plus trop générales.

La radio est considérée par les personnes interrogées comme un moyen possible mais peu attractif car il faudrait l'écouter en permanence une fois en voiture, ce qui est loin d'être le cas de tout le monde, et surtout car il n'est pas adapté à l'information en amont (avant de se trouver sur l'autoroute).

Newsletter

Ce moyen est adapté à l'information en amont, mais tout le monde n'est pas concerné, de plus l'information n'est pas accessible de partout et peu apparaît comme "intempestive". Il est peu envisageable par les usagers qui partent tôt le matin. Globalement, les attentes vis-à-vis de cet outil sont faibles.

SMS

L'avantage est que la quasi totalité des usagers a un téléphone portable et que les usagers peuvent ainsi être informés à tout moment (contrairement aux solutions utilisant Internet).

Toutefois, ce mode d'information est contradictoire avec les règles de sécurité au volant. De plus, pour ne pas avoir des informations "intempestives" toute la journée, il faudrait éventuellement pouvoir choisir son horaire de réception mais alors, on perdrait l'intérêt initial (être informé à tout moment, en temps réel). Globalement les usagers ne sont pas favorables à ce mode de communication.

Serveur vocal

Le moyen d'information du type "serveur vocal" a été particulièrement bien accueilli par les professionnels VL. L'idée serait de donner des temps de parcours pour les différentes portions d'autoroute et une évaluation générale du trafic.

Il peut être toutefois tentant de consulter le serveur vocal par téléphone portable, une fois au volant. Ceci pose à nouveau un problème de sécurité. De plus, les usagers interrogés souhaitent un service gratuit.

PMV

Les PMV font l'unanimité auprès des usagers même si ces derniers rappellent que les PMV ne permettent pas d'informer en amont (avant de prendre la voiture) et ne constituent pas une mesure radicale qui va permettre d'améliorer substantiellement le trafic.

L'information doit être à la fois concise, précise et compréhensible. L'information peut amener à changer les comportements. Il est toutefois très important que l'information

soit fiable (qu'elle corresponde à la réalité), au risque que les usagers ne lui portent plus de valeur.

Les panneaux doivent être bien visibles : l'endroit le plus adapté est au-dessus des automobilistes, au centre de la voie.

Site Internet

Le problème est d'avoir un accès à Internet au moment où on souhaiterait avoir de l'information, et il faut vouloir prendre le temps d'aller chercher l'information.

La page d'accueil ne donne pas l'impression d'un site clair et facile d'utilisation. Il faudrait, sur la page d'accueil, les informations les plus importantes comme la carte du trafic en temps réel ou les principaux travaux en cours.

De façon générale, l'idée d'un site Internet ravit tout de même les usagers qui semblent curieux de savoir ce qu'il contient.

Enfin, la possibilité de s'y exprimer est bien accueillie même si certains émettent des réserves quand à l'utilité de cette interactivité.

2.2.3 Attentes sur le contenu de l'information

Pour les travaux

Il est important d'indiquer lisiblement sur les supports choisis, la durée (ou la date de fin des travaux) et l'objet des travaux (ou plus spécifiquement l'amélioration apportée par les travaux). Les usagers souhaitent en effet être informés un maximum sur les situations auxquelles ils sont confrontés, mais ils souhaitent une communication efficace et compréhensible.

Tests de différents messages PMV

- TROP VITE, TROP PRES = DANGER

Pour les usagers, l'impact de ce genre de messages est, à la base, faible ; ces messages perdraient même de leur efficacité avec le temps. Les usagers disent s'y habituer sans y prêter attention. Selon eux, il faudrait des messages plus originaux, voire, pour certains, avec un peu d'humour. Les usagers considèrent tout de même que c'est mieux de mettre des messages sur la sécurité que rien du tout.

- TRAVAUX A 5KM PRUDENCE

Ce message est bien accueilli, car il apporte une information concrète et de façon concise.

- A47 > A7 BOUCHON 45 MIN

L'indication du temps est un élément important mais ici il porte à confusion : 45 minutes ? Pour aller de l'A47 à l'A7 ? Durée du bouchon ? Bouchon dans 45 minutes ?

En outre, « A7 » est une information trop vague. Les usagers préfèrent pour les directions des noms à la place des chiffres (par exemple « direction Lyon »).

Enfin, pour certains, le message est trop concis, il faudrait mettre plus d'information.

- A47 > N88 ACCIDENT BOUCHON A 2 KM

La cause du bouchon apparaît comme une information de première importance car elle permet aux usagers d'interpréter la situation et d'agir de façon plus éclairée.

De plus ce message permet d'anticiper un ralentissement, ce qui améliore la sécurité.

- LYON BOUCHON A 2 KM SORTIE 11 CONSEILLEE

Le fait de proposer une sortie paraît être une bonne idée même si, à la place de la « sortie 11 », il serait, selon les dires des usagers, plus judicieux d'indiquer un nom de ville.

Certains usagers craignent qu'à cause de ce panneau, les itinéraires de délestage soient rapidement saturés.

Pour certains, « 2 km » paraissent trop court pour réagir.

Pour juger de la pertinence du conseil, les usagers auraient souhaité avoir en plus une information sur le temps d'attente dans le bouchon.

Certains proposent de limiter la sortie uniquement aux VL.

On pourrait ainsi avoir :

« -> LYON BOUCHON A 12 KM

VL SORTIES 11 ET 12 CONSEILLEES »

OU

« BOUCHON DE 30 MINUTES A 2 KM

SORTIE 11 LA MADELEINE CONSEILLEE»

- ST ETIENNE > LYON 50 MIN PAR LE TRAIN

Ce message est très mal perçu par les usagers. Certains pensent que l'information pourrait être proposée ailleurs que sur l'autoroute ; selon eux, ce n'est pas à la DDE mais à la SNCF de faire la publicité du train. Certains considèrent même le message comme une provocation car les usagers n'ont pas le choix lorsqu'ils lisent ce message. De façon générale, la plupart des usagers considèrent que cette information sur un PMV n'est pas utile.

- Autres messages

Information sur la température, les risques de verglas, d'aquaplaning, etc.

Indications sur les autres sources d'information (site internet, boîte vocale...).

2.2.4 Attentes en matière de sécurité

De nombreuses améliorations au niveau des aménagements routiers sont vivement souhaitées par les usagers. Ont été cités :

- l'absence de BAU ;
- les revêtements qui ne sont pas toujours adaptés (notamment en cas de mauvaise météo) et pas homogènes tout au long du parcours ;
- les bretelles d'entrée/sortie qui sont trop nombreuses et surtout souvent trop courtes ;
- le marquage au sol peu visible, notamment la nuit ;
- l'éclairage par moment trop fort ou trop faible ;
- la signalisation de vitesse parfois peu cohérente (panneaux pas situés au bon endroit et peu visibles ; vitesse en accordéon) ;
- les glissières de sécurité qui pourraient être remplacées par des murets (les glissières actuelles accentuent la sensation de danger sur l'autoroute).

Pour améliorer la sécurité sur l'autoroute, les usagers interrogés ont indiqué qu'ils souhaitaient également une réduction générale du trafic. En particulier, les conducteurs de VL ont souligné le fait que moins de poids lourds sur l'A47 améliorerait significativement leur sécurité.

Enfin, de nombreux usagers déplorent la légèreté du contrôle des règles de conduite sur l'A47 (notamment au niveau des limitations de vitesse à certains endroits et du comportement de certains PL).

2.2.5 Attentes spécifiques

Les riverains

Les riverains directs ont des attentes très claires. Ils souhaiteraient moins de bruit et moins de pollution. Ces attentes se distinguent évidemment des usagers à proprement parler de l'A47.

En premier lieu, les riverains souhaiteraient des murs antibruit, c'est le "minimum" pour ceux qui n'en ont pas.

De façon générale, les riverains directs souhaiteraient voir diminuer les sources de nuisance, c'est-à-dire moins de trafic, et en particulier moins de trafic Poids Lourds.

Les usagers locaux

Les usagers locaux semblent moins calculer leur temps de parcours que d'autres ; ils cherchent surtout à ne pas être pris dans des bouchons. Les informations attendues porteraient donc avant tout sur la présence ou non d'éléments susceptibles de perturber leur trajet.

« L'idéal serait d'avoir des informations en amont des bouchons. On attend ça ! »

« Si on est informé d'un bouchon, on connaît les petites routes qui permettraient de l'éviter »

« La radio, moi, je ne la mets pas. Pour faire mes 5 km, ça ne sert à rien. Des panneaux, ça serait bien »

Les professionnels PL

De façon générale, les conducteurs PL sont assez résignés et vivent leur enclavement comme une fatalité, dans l'attente de solutions radicales qui permettraient d'améliorer significativement le trafic.

« Les aménagements qui ont été faits ont été bien faits mais ils demeurent insuffisants. »

« Il faudrait doubler l'autoroute existante à partir de Rive de Gier où on pourrait faire un axe assez rectiligne jusqu'à Brignais. »

« Il nous faut un axe plus rapide, plus sécurisé et beaucoup plus dimensionné parce que le trafic est énorme sur cette autoroute. »

*« Il devrait faire une 2*3 voies sur toute la longueur mais c'est techniquement impossible. »*

Les professionnels PL, comme tout usager, souhaiteraient plus d'information sur l'A47. Cependant, leur situation est toutefois particulière pour plusieurs raisons.

La première raison est qu'il existe un « réseau interne d'information » : celui constitué par les collègues qui roulent déjà sur l'A47.

Une autre raison est que, souvent, comme aucune alternative n'étant raisonnablement envisageable, les conducteurs se sentent obligés de s'engager coûte que coûte sur l'A47, quel que soit l'état du trafic, afin d'arriver au plus vite chez le client. Informer le client de son temps de parcours n'excuse pas le PL d'un éventuel retard.

Enfin, de nombreux transporteurs PL cherchent peu d'informations sur le trafic avant de s'engager sur l'A47 ; beaucoup partant très tôt le matin, leur première préoccupation est alors souvent le chargement du véhicule. Il leur paraît alors difficile de faire l'effort d'aller chercher de l'information.

Les alertes en amont en cas d'aléas semblent toutefois bien adaptées aux attentes de certains professionnels du transport. Des personnes interrogées utilisent d'ailleurs déjà des informations dédiées aux professionnels du transport comme la « feuille d'information TLF » (proposée par la « Fédération des Entreprises de Transport et Logistique de France »).

L'information aux professionnels (partant tôt le matin) reste cependant difficile, les personnes susceptibles de recevoir les alertes (responsables de l'exploitation) n'étant souvent pas encore sur place à cette heure.

Les pendulaires

- Les pendulaires ont d'importantes attentes en terme d'information. Certains cherchent de l'information sur le trafic avant de prendre leur voiture, d'autres une fois sur l'autoroute.

« A 6h30, je regarde parfois le point route de France 2 »

« Dans la voiture j'écoute la radio. Radio Scoop donne régulièrement des infos trafic »

« On n'a le 107.7 qu'à Givors »

- Ils souhaiteraient notamment des informations précises tout le long de leur trajet.

« Il y a parfois des bouchons de 20 minutes et l'information ne nous est pas communiquée. Il nous faudrait de l'information pour tout type de problème trafic »

« Les informations sont assez précises en cas d'accident mais pas en cas de ralentissement »

« On pourrait découper le trajet en tranches et donner les informations précises pour chaque tranche »

Les professionnels VL

- L'information est particulièrement importante pour les professionnels VL.

« Quand on sait ce qui se passe et qu'on sait comment on va rouler, on est plus apaisé »

« Si on connaît notre retard, on peut prévenir »

« C'est important de savoir avant de prendre la voiture. On peut parfois annuler le rendez-vous »

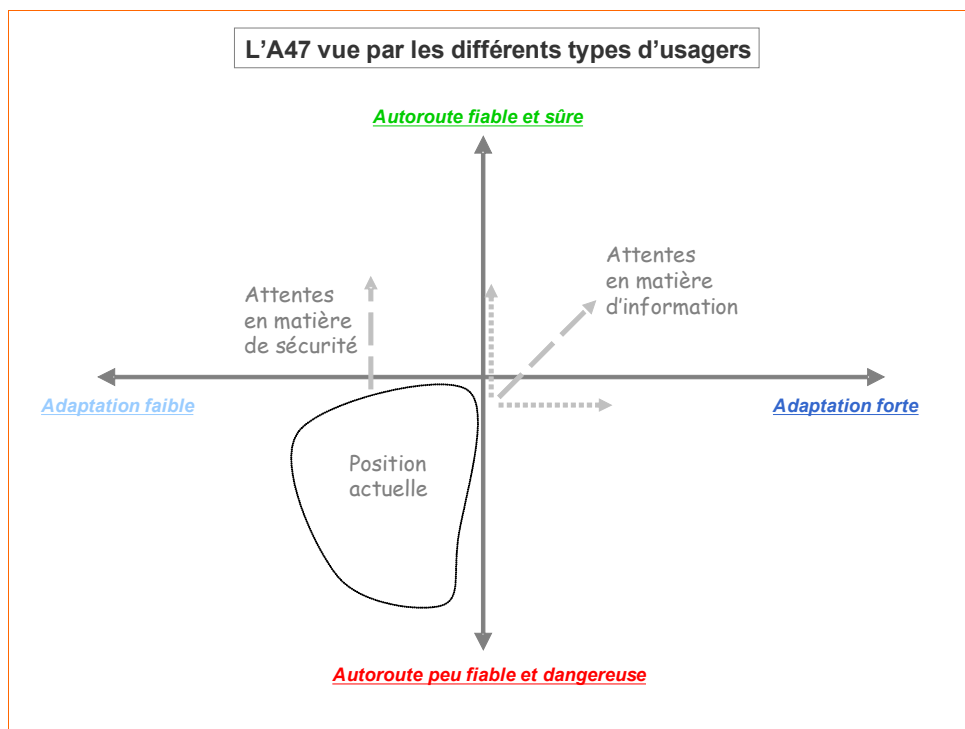
« Si on a l'information assez tôt, on peut changer d'itinéraire »

2.3 Synthèse de la position de l'A47

Les attentes générales des usagers sont logiquement liées à la perception qu'ils ont de l'A47, à leur attitude et à leurs comportements vis-à-vis de cette autoroute. En analysant ces attentes, on retrouve ainsi la configuration proposée dans le diagramme de synthèse de la perception de l'A47.

Les **attentes en matière de sécurité** correspondent à une évolution souhaitée de la position de l'A47 vers le haut du diagramme (suivant l'axe vertical).

Les **attentes en matière d'information** concernent à la fois les deux axes et correspondent à une évolution souhaitée soit vers le haut, soit vers la droite. En effet, si on prend comme exemple la mise à disposition d'informations concernant le trafic sur l'A47, cette évolution va permettre à l'utilisateur de mieux prévoir leur temps de parcours ; des informations sur la présence de travaux peuvent quant à elles permettre aux usagers d'adapter leur comportement (ils vont ralentir à l'approche de travaux ou choisir un itinéraire pour les éviter). Remarquons qu'inversement, les informations sur le trafic permettent à l'utilisateur d'adapter son comportement (changement d'itinéraire, conduite adaptée...) et que des informations sur les travaux lui permettent de mieux prévoir son trajet. De fait, chaque élément d'information permet d'agir en même temps sur les deux axes.



Un enjeu stratégique pour la DDE serait donc de donner la possibilité aux usagers qui souhaitent voir l'A47 évoluer en haut à droite du diagramme de modifier leur perception de l'autoroute dans ce sens et de convaincre les autres usagers d'aller dans cette même direction. Pour ce faire, il s'agit finalement de permettre à tous les usagers de mieux connaître leur autoroute afin qu'ils puissent en particulier s'adapter à ses contraintes. Ainsi l'usager résigné et passif peut se transformer en un automobiliste acteur de son trajet et responsable sur la route. L'usager est alors logiquement amené à **positiver son expérience de l'A47**.

3 Le positionnement de l'A47

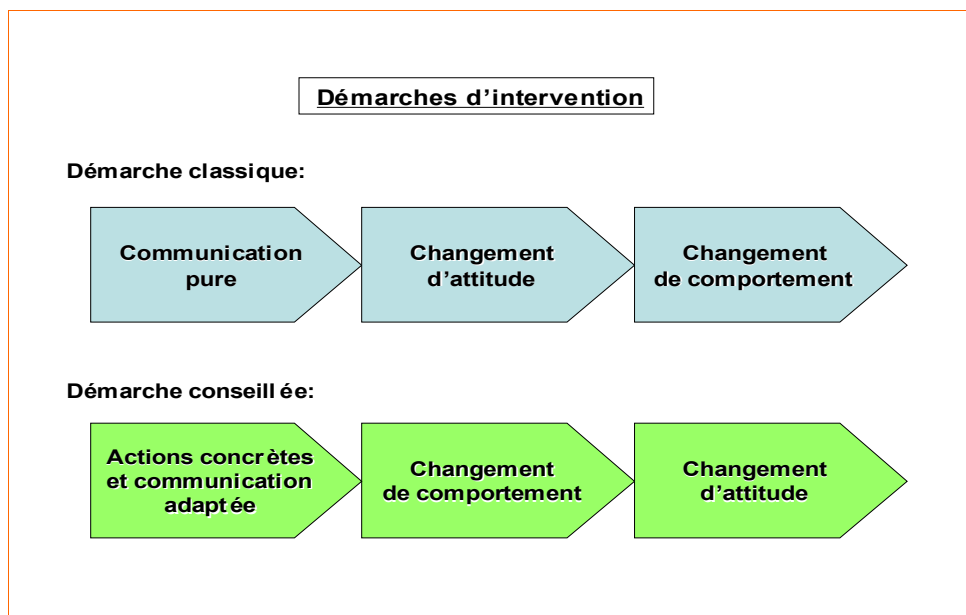
3.1 De la position au positionnement

Après avoir analysé la position qu'occupe l'A47 dans l'esprit de ces usagers, il reste à choisir une orientation stratégique qui va déterminer la direction vers laquelle on souhaite faire évoluer la position actuelle. C'est la démarche volontaire de positionnement.

Nous avons vu qu'un enjeu pour la DDE serait d'agir d'un côté directement sur des éléments concrets liés à la sécurité et à la fiabilisation du temps de parcours, et d'un autre, sur l'utilisateur pour lui donner le pouvoir d'agir lui-même sur son expérience de l'A47. En rendant l'utilisateur acteur de son trajet, en lui permettant de s'approprier cette autoroute, de profiter de ses atouts et de gérer ses contraintes, on agira indirectement sur l'image de l'A47.

Il est apparu clairement au cours de notre analyse que les usagers attendent des améliorations substantielles. Ainsi, pour positionner l'A47, il est fortement souhaitable d'agir sur des éléments concrets et non superficiels, puis de communiquer efficacement sur ces améliorations.

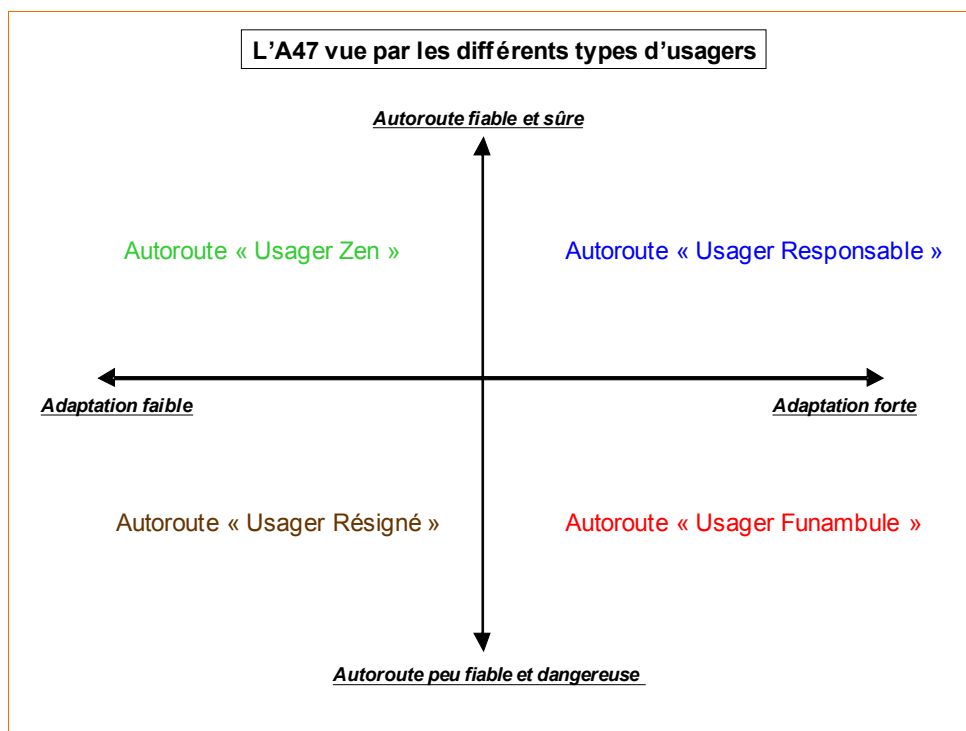
Comme nous l'avons vu précédemment, les attitudes et les comportements vis-à-vis de l'A47 sont intimement liés mais la démarche que nous proposons consiste à intervenir en premier lieu sur les comportements pour faire évoluer les attitudes plutôt que l'inverse. Afin d'agir sur ces comportements, nous préconisons de combiner actions concrètes et communication plutôt que de simplement communiquer.



Enfin, la phase d'analyse a montré que les différents positionnements formulés initialement au séminaire marketing pouvaient être fusionnés. En effet, les attentes et l'image de l'A47 chez les différents usagers sont aujourd'hui assez proches pour choisir une unique orientation stratégique et donc un unique positionnement.

3.2 Définition du positionnement

Le schéma ci-dessous propose, à partir des deux axes dégagés précédemment, quatre positions possibles pour l'A47 :



La position actuelle de l'A47 est clairement celle de l'Autoroute « Usager Résigné », où des sentiments de contrainte et d'incertitude prévalent.

Naturellement, on ne peut pas considérer comme un objectif d'évolution raisonnable l'Autoroute « Usager Funambule » où l'utilisateur surmonte les dangers existants et adopte un comportement opportuniste et parfois risqué.

De fait, deux orientations positives sont a priori envisageables : celle de l'autoroute « Zen » et celle de l'autoroute « Responsable ».

L'autoroute « Zen » est une autoroute où les facteurs d'incertitude et d'insécurité sont fortement réduits. Il s'agit également d'une autoroute qui n'incite pas les automobilistes à adopter un comportement actif pour s'adapter et gérer les contraintes du trajet. On voit bien que ce genre d'autoroute correspond davantage au stéréotype de l'autoroute « droite et sans trafic » qu'à l'A47.

Il reste donc, en fait, une seule orientation envisageable : celle de l'autoroute « Responsable ». Il s'agit d'une autoroute qui réduit au maximum les facteurs d'incertitude et d'insécurité et où les automobilistes adoptent des attitudes et des comportements responsables et adaptatifs afin de gérer les contraintes qui persistent. Ces attitudes contribuent d'ailleurs elles-mêmes à faire évoluer l'image de l'autoroute vers celle d'une autoroute sûre et fiable.

Cette analyse de la situation actuelle et des évolutions envisageables nous amène à proposer le positionnement suivant :

Positionnement « Usagers Responsables »

Insight

Vous circulez régulièrement sur l'A47.

Vous avez besoin de pouvoir anticiper la durée de votre trajet et de planifier vos horaires de déplacement.

Vous souhaitez avoir les moyens d'agir pour éviter les bouchons imprévus qui ont parfois lieu sur l'A47 et d'adapter votre itinéraire au dernier moment.

Vous estimez avoir le droit d'être informé des causes et de la durée d'un bouchon si jamais vous êtes pris dedans.

Pour que la route soit moins dangereuse, vous pensez que la DDE devrait faire des travaux d'aménagement et que les usagers (y compris vous-même) devraient adopter une conduite plus responsable.

Bénéfices

L'A47 vous donne des informations en temps réel sur les conditions de circulation et les temps de trajet pour vous permettre d'adapter votre conduite et votre parcours.

L'A47 vous donne des prévisions sur les travaux et les conditions de route pour vous aider à anticiper et planifier vos trajets.

L'A47 vous offre une autoroute plus sûre grâce aux aménagements qui sont menés sur l'ensemble du trajet et aux efforts de responsabilisation de tous les usagers.

Reason to believe

Travaux d'aménagement pour la sécurité

PMV (sur autoroute et hors autoroute) d'info trafic en temps réel

PMV de sensibilisation à la conduite responsable

PMV de sécurité (signallement d'obstacles sur le parcours...)

Serveur vocal d'info trafic

Site Internet Page de prévisions des perturbations et des conditions de route

Site Internet Page d'info trafic en temps réel

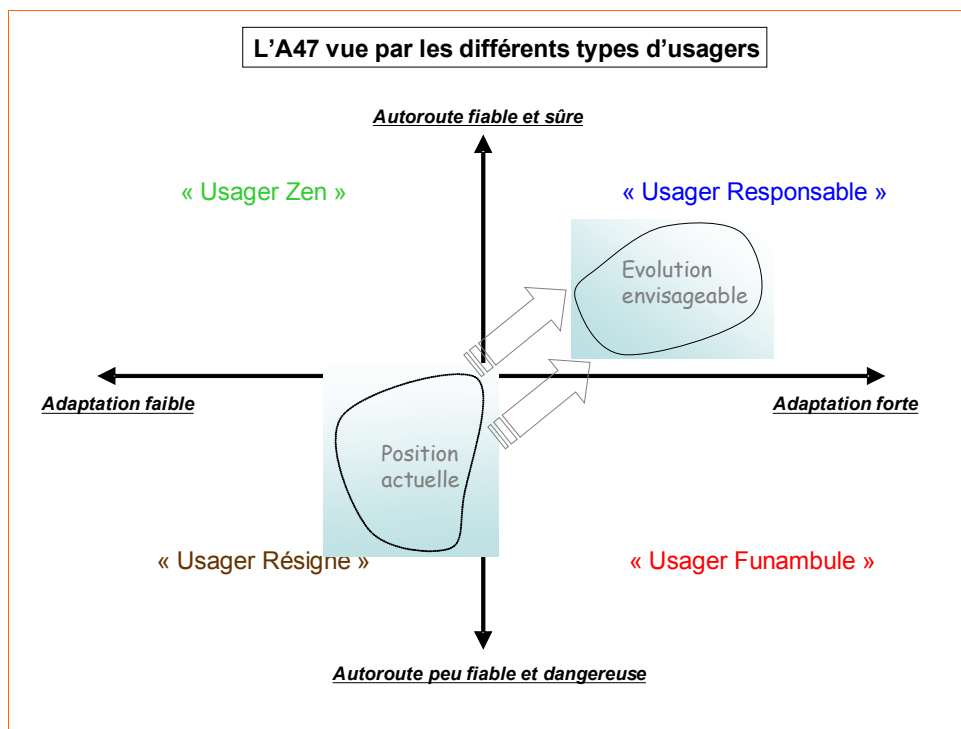
Site Internet Page communication sur les actions réalisées

Panneau informatif sur les travaux en cours

Radio Info Trafic (107.7) (à plus long terme)

Médias locaux : information sur les travaux et les aménagements

Ce positionnement permet donc d'envisager l'évolution suivante :



Pour soutenir ce positionnement, plusieurs actions peuvent être menées à différents niveaux.

3.3 Tableau des actions

Une liste de ces actions avec leur(s) effet(s) sur les axes de synthèse de la position de l'A47 est proposée ci-dessous. Cette liste n'est bien entendu pas exhaustive.

Pour chaque action, l'effet peut-être : neutre (pictogramme « O »), fort (« + ») ou très fort (« ++ »).

Action	Effet sur l'axe : Autoroute « fiable et sûre »	Effet sur l'axe : Autoroute « adaptation forte »
Aménagement/ Entretien de la chaussée et des annexes	++	O
Site Internet – Page Info Trafic	O	+
Site Internet – Page sensibilisation aux problèmes de sécurité	+	+
Site Internet – Page information sur réalisations	+	O
Site Internet – Page prévisions de travaux	O	+
Site Internet – Page Interaction Usager/DDE	O	+
Serveur vocal	O	++
PMV Info Trafic	O	++
PMV signalement d'incidents ou de travaux	+	+
PMV sensibilisation aux problèmes de sécurité	+	+
Panneau information sur réalisations	+	O

4 Conclusion

Les perceptions des différentes catégories d'usagers mises au jour lors de cette étude permettent de revendiquer, pour l'A47, un positionnement d'**autoroute responsable**.

La mise en œuvre de ce positionnement doit se baser sur deux principes :

- la **continuité** : il s'agit en effet de renforcer la perception de l'autoroute comme un tout, et non, a contrario, comme une suite d'éléments discontinus. Tous les objets et éléments offerts à la perception des usagers doivent s'inspirer de ce principe.
- le **pragmatisme** : parce que les usagers sont aguerris par une expérience longue de l'autoroute, les faits doivent primer sur le discours. Il convient donc d'éviter la communication qui pourrait paraître futile et privilégier les réalisations concrètes.

