

Guide méthodologique

# Élaboration des mains courantes d'exploitation



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



ministère  
de l'Équipement  
des Transports  
de l'Aménagement  
du territoire  
du Tourisme et  
de la Mer

pages laissée intentionnellement blanche

Guide méthodologique

# Élaboration des mains courantes d'exploitation



collection les outils

Document édité par le Sétra dans la collection "les outils".  
Cette collection regroupe les guides, logiciels, supports  
pédagogiques, catalogues, données documentaires et annuaires.

---

---

Ce document a été réalisé par un groupe de travail réunissant :

- Jean-Marc **Chauvin** (CETE Normandie-Centre)
- Christine **Cotelle** (CETE Normandie-Centre)
- Maurice **Delle** (CETE de l'Est)
- Éric **Floch** (CETE de l'Ouest)
- Georges **Gac** (DSCR)
- Gildas **Lemaitre** (CETE Méditerranée)
- Jean-Christophe **Morizot** (DSCR)
- Régis **Poublon** (CETE Nord-Picardie)
- Joëlle **Villanneau** (Sétra)

Ont également apporté une contribution précieuse à la rédaction de sa version définitive par leurs remarques et commentaires pertinents :

- Nadia **Bellil** (DR)
- Stéphanie **Capoen** (DDE des Alpes Maritimes)
- Thierry **Chatelain** (DDE de Haute Garonne)
- Marie-Paule **Fournier** (Dafag)
- Alain **Kelbel** (CETE Méditerranée)
- Yvon **Le Roy** (DDE d'Ille et Vilaine)
- Jacques **Nouvier** (Certu)
- Daniel **Paramo** (DDE de l'Hérault)
- Frédéric **Pesteil** (CETE du Sud-Ouest)
- Élisabeth **Wattebled** (DR)
- et les membres du comité éditorial du Sétra.

Que tous soient remerciés.

# Sommaire

<b>Avant-propos</b> .....	4
<b>1. La problématique</b> .....	5
<b>2. Le contexte</b> .....	7
2.1 - Les enjeux .....	8
2.2 - Les cibles .....	10
<b>3. La main courante</b> .....	11
3.1 - Définition .....	12
3.2 - Forme et contenu .....	13
3.3 - Main courante et organisation .....	13
3.4 - Main courante et niveau de service .....	14
<b>4. Les principes d'élaboration d'une main courante</b>	15
<b>5. La démarche de définition</b> .....	17
5.1 - Le tableau d'aide à la conception .....	19
5.2 - Le tableau d'aide à la réalisation .....	22
<b>6. Les mains courantes types</b> .....	27
<b>7. Le document d'accompagnement</b> .....	33
<b>8. L'exploitation des mains courantes</b> .....	35
<b>9. Les outils</b> .....	37
9.1 - Main courante "à tiroir" .....	38
9.2 - Technologies nouvelles .....	38
<b>Annexe 1</b>	
<b>Contexte juridique</b> .....	39
<b>Annexe 2</b>	
<b>Exemples d'exploitation</b> .....	43
<b>Annexe 3</b>	
<b>Illustration d'une main courante "à tiroir"</b> .....	47
<b>Annexe 4</b>	
<b>Fiche de saisie polyvalente avec suivi des communications (maquette)</b> .....	49
<b>Annexe 5</b>	
<b>Technologies nouvelles</b> .....	53
<b>Bibliographie</b> .....	57
<b>Sigles, acronymes et symboles</b> .....	59

## Avant-propos

Ce document s'appuie sur le Schéma Directeur d'Exploitation de la Route (SDER) qui définit des objectifs pour le réseau national ; il évoque des services et des organisations propres au ministère de l'Équipement. Il peut néanmoins être utilisé pour concevoir et réaliser des mains courantes pour d'autres réseaux sur lesquels les collectivités auraient défini leurs propres objectifs d'exploitation et leurs propres organisations.





# 1

## La problématique

La politique d'exploitation des routes nationales, définie dans le cadre du Schéma Directeur d'Exploitation de la Route, conduit les services déconcentrés à mettre en œuvre des organisations du travail aptes à répondre aux missions des domaines du maintien de la viabilité, de la gestion du trafic et de l'aide au déplacement.

Les organisations en charge de la veille qualifiée d'une part (Centres d'Ingénierie et de Gestion du trafic (CIGT), PC routes, ...), de la surveillance et de l'intervention sur le réseau routier d'autre part (équipes de patrouille et d'intervention), ont développé un certain nombre d'outils de saisie des activités qu'elles exercent. Les mains courantes s'inscrivent dans ce cadre et ont pour première finalité d'assurer la traçabilité des actions. Elles contribuent à sécuriser l'activité du service en cas de contentieux en fournissant des éléments de preuve de son intervention ou de la surveillance qu'il exerce sur le réseau. Elles contribuent également à l'élaboration d'indicateurs permettant de mesurer les actions d'exploitation de la route (délais d'intervention, temps passé par les personnels en particulier).

Le champ d'utilisation des mains courantes s'inscrit généralement dans le cadre d'une démarche légitime d'évaluation des organisations mises en place par les services. Toutefois le développement local de ces outils (mains courantes papier pour la plupart, informatisées parfois) conduit globalement à de fortes disparités tant sur le fond que sur la forme.

**Le présent guide s'inscrit donc dans une démarche qualité :**

- de traçabilité de l'activité d'exploitation de la route par la formalisation des actions engagées sur le terrain pour être en mesure de rendre compte du fonctionnement global du réseau routier ;
- d'évaluation de l'efficacité des organisations mises en place par le recueil d'informations permettant de faire des bilans ;
- d'homogénéisation des pratiques.

**Son objectif est de fournir aux gestionnaires une aide méthodologique et un cadre de référence leur permettant de mener, avec leur personnel, une réflexion pour mettre en place une main courante dans leurs services ou améliorer les mains courantes existantes.**

Cette main courante doit être adaptée, d'une part, aux niveaux de service du réseau à gérer, et, d'autre part, aux organisations en place ou à définir. Elle doit par ailleurs pouvoir évoluer, en fonction de ces facteurs, vers un outil informatisé, ou tout au moins permettre une exploitation informatisée des documents papier.

Elle sera un outil à usage des services en charge de l'exploitation de la route (Cellules Départementales d'Exploitation et de Sécurité (CDES), CIGT, subdivisions, Centres d'Exploitation et d'Intervention (CEI), ...) Elle ne couvrira pas, a priori, les missions de gestion du réseau (entretien, sécurité, ...) exercées par d'autres services opérationnels, même si ces thèmes entrent aussi dans la préoccupation des exploitants.

Compte tenu des enjeux forts liés à la démarche, ce guide doit être l'occasion pour les services en charge de l'exploitation de la route de définir et mettre en place rapidement leurs mains courantes.





# 2

## Le contexte

## 2.1 - Les enjeux

La tenue d'une main courante présente pour les services opérationnels en charge de l'exploitation du réseau routier des enjeux forts que l'on peut décliner en quatre points :

- **au plan juridique** : une main courante, établie et tenue selon les règles, apporte la preuve qu'il n'y a pas eu défaut d'entretien normal ; elle permet de montrer que, compte tenu des moyens dont il disposait, le service a supprimé ou signalé, dans les délais convenables, un danger excédant ceux que les usagers doivent s'attendre à rencontrer et contre lequel il lui appartient de se prémunir par des précautions adéquates.

La loi n° 2000-647 du 10 juillet 2000 relative aux délits non intentionnels (dite loi "Fauchon n° 2") [1] conforte l'incitation des services à systématiser les comptes rendus pour prouver les diligences normales.

- **au plan du fonctionnement interne** : la main courante est un instrument de suivi des organisations permettant d'évaluer leur efficacité et un moyen de contrôle hiérarchique. Il s'agit tout d'abord de vérifier l'adéquation entre, d'une part, les moyens humains et matériels déployés, et d'autre part, l'atteinte des objectifs fixés en termes de niveaux de service. Cette évaluation, au travers d'un bilan, peut permettre, in fine, d'ajuster les organisations au sens large (redéploiement ou mutualisation des moyens, recrutement).

Il s'agit ensuite d'exercer un contrôle hiérarchique des délégations accordées au personnel d'exploitation en s'assurant du respect des consignes et des procédures dans les actions engagées.

- **au plan des relations externes** : la main courante est un outil d'évaluation des procédures en vigueur (plans de gestion de trafic, interventions sur accidents, interventions de viabilité hivernale, ...) en relation avec les partenaires intervenant sur le réseau routier (forces de l'ordre et services de secours et d'urgence).

Sur la base des informations capitalisées, cette évaluation peut conduire au réajustement d'un certain nombre de modes opératoires contenus dans les fiches de procédures.

- **au plan de l'information des usagers** : le Schéma Directeur d'Information Routière (SDIR) fixe les objectifs de l'information en temps réel des usagers de la route sur un réseau identifié (réseau structurant de 20 000 km). La main courante est un des outils contribuant à la remontée de l'information routière et à une meilleure efficacité des relations entre le terrain, les CIGT et les Centres d'Information Routière (CIR).

La tenue d'une main courante par les services opérationnels d'exploitation concourt encore à alimenter d'autres aspects de la connaissance du fonctionnement du réseau routier qui ne sont pas toujours liés à la stricte problématique de l'exploitation et donc de l'information routière :

- **la sécurité routière** : par la contribution aux éléments de connaissance de l'accidentologie locale. Même si les données concernant ce sujet sont gérées par ailleurs (classiquement, en CDES, grâce aux fichiers BAAC et au logiciel Concerto notamment), les exploitants, de par leur connaissance fine du fonctionnement du réseau, peuvent fournir des renseignements précieux sur les circonstances de certains accidents, le repérage de zones potentiellement dangereuses et de points d'accumulation.

- **les dommages causés au domaine public** : c'est à partir des constatations faites et enregistrées que peuvent être engagées les procédures de recouvrement auprès des assureurs (l'enjeu financier représente une somme d'environ 0,2 M Euros par an, en moyenne pour une DDE, sur le réseau routier national).

- **la préservation du patrimoine routier** : par repérage et connaissance des dysfonctionnements du réseau sous l'angle de l'entretien (dégradation ponctuelle de la chaussée, glissière de sécurité défectueuse, mauvaise lisibilité d'un panneau de signalisation, dommages au domaine public, ...) et de la propreté de la route (objets à évacuer, ...). La phase de repérage et d'alerte précède celle des propositions d'actions à engager immédiatement ou à programmer.

- **la connaissance du trafic** : par l'alimentation de la connaissance du fonctionnement de la circulation sur le réseau (bouchons récurrents, heures de formation, longueur, capacité insuffisante d'une bretelle d'échangeur, ...).

Les enjeux de la tenue d'une main courante et de son exploitation sont représentés dans le schéma suivant. Ils s'articulent autour de quatre dimensions : interne/externe et gestion du réseau/évaluation.

Graphe des enjeux de l'exploitation d'une main courante



## 2.2 - Les cibles

On caractérise deux groupes.

### Les cibles primaires

Ce sont les personnels qui utilisent la main courante dans le cadre de leur activité quotidienne, c'est à dire les agents qui saisissent les données nécessaires à son alimentation. Ils se trouvent classiquement dans les services opérationnels en charge de la gestion et de l'exploitation de la route dans les directions départementales de l'équipement.

On distingue deux types de cibles primaires :

- les unités centralisées d'exploitation (typiquement les CDES ou les CIGT départementaux, d'axe ou d'agglomération lorsqu'ils existent) dont la vocation principale s'inscrit plutôt dans l'aide au déplacement et la gestion de trafic (domaines du SDER).

Les missions de ces unités opérationnelles d'exploitation visent globalement à optimiser l'usage de la route, en prenant les dispositions permettant la répartition et le contrôle des flux de circulation, et à informer les usagers en temps réel et en temps différé.

- les unités d'intervention au niveau du terrain (subdivisions territoriales ou spécialisées) dont la mission principale vise plutôt le maintien de la viabilité (domaine du SDER) à partir de patrouilles, tournées, interventions d'urgence ou programmées.

### Les cibles secondaires

Ce sont les personnels qui analysent tout ou partie des informations extraites de la main courante, chacun dans son domaine de compétences, pour en tirer des enseignements contribuant à la capitalisation des données et à l'évolution des procédures et des organisations.

En interne au ministère, ce sont :

- les opérateurs et les chefs de salle du CIGT ;
- le chef de l'unité opérationnelle d'exploitation (CDES, CIGT, ...) ;
- les chefs des subdivisions territoriales ou spécialisées ;
- le chef de la cellule entretien routier ;
- le chef de Parc ;
- le responsable de l'unité juridique et contentieux ;
- le responsable de la gestion de la route (RGR) ;
- le cadre d'astreinte ;
- la direction ;
- les administrations centrales (DSCR, DR, DPS).

En externe au ministère, ce sont :

- les forces de l'ordre (police, gendarmerie) ;
- les autres exploitants ;
- la justice ;
- les services de secours et d'urgence (pompiers) ;
- la préfecture ;
- le Conseil Général (spécialement pour les services mis à disposition).





# 3

## La main courante

### 3.1 - Définition

Plusieurs définitions relatives à la notion de main courante existent dans des parutions récentes et permettent de dessiner les contours d'une approche plus globale :

- dans le glossaire 503 mots de l'exploitation de la route [10] : "Registre sur lequel un pupitreur consigne tout ou partie des "événements" survenant sur un réseau ou s'y rapportant. Le patrouilleur peut également tenir une main courante signalant ses observations et/ou interventions."
- dans le guide technique La veille qualifiée [11] : "Le cahier de main courante est obligatoire pour toute activité de veille et il pourra être recherché dans le cadre d'une procédure judiciaire. Ce cahier vise à un enregistrement précis de la chronologie des appels (date et heure), du nom et de la qualité de l'interlocuteur et du motif de l'appel. Afin d'éviter toute falsification, ce cahier devra être constitué de feuilles non détachables."
- dans le guide technique Organisation des patrouilles [12] : "La main courante est un document essentiel qui laisse une trace de tout événement ayant entraîné une intervention de la patrouille ou simplement d'anomalie constatée. Les feuillets datés, reliés et numérotés peuvent être considérés comme un élément juridique en cas d'implication du service. La main courante contient divers renseignements concernant l'événement et son exploitation, depuis l'origine de l'événement jusqu'aux éventuelles mesures à prendre ultérieurement, en passant par la description des actions effectuées par la patrouille (...). La main courante permet de faire prendre conscience du coût des interventions et des éventuelles réparations. Transmise au service contentieux, elle peut permettre d'obtenir des remboursements de la part des assurances."

Aujourd'hui, on peut proposer la définition suivante :

La main courante est le compte rendu obligatoire et juridiquement recevable des informations reçues et émises et des mesures mises en oeuvre par le service, en fonction des moyens dont il dispose et dans le respect des procédures et des textes en vigueur, pour remédier à un dysfonctionnement avéré sur le réseau routier. Elle met en évidence la chaîne des décisions prises et des actions engagées.

Les comptes rendus d'intervention généralement utilisés par les unités de terrain sont, à ce titre, des formes de mains courantes, pour autant qu'ils soient juridiquement recevables.



### 3.2 - Forme et contenu

Pour être juridiquement recevable, la main courante doit présenter des garanties suffisantes de fiabilité et de sincérité. Les feuilles volantes sont donc exclues au profit d'un cahier de type Manifold autocopiant comportant les doubles carbonés des pages numérotées en continu (voir Jurisprudence des tribunaux administratifs sur la forme de la main courante, en annexe 1).

Dans la mesure où un verrouillage informatique offrirait des garanties analogues de fiabilité, une main courante informatisée serait recevable.

Pour être utilisable, la main courante doit comporter les éléments indispensables suivants :

- date ;
- heures de l'appel, du début et de la fin de l'intervention, de la constatation d'une anomalie ;
- localisation précise de l'événement signalé ou de l'anomalie constatée ;
- contenu de l'appel ;
- constat des faits ;
- mesures prises.

L'absence d'anomalies constatées lors d'une patrouille doit systématiquement être notée.

Les photos ont valeur juridique dès lors qu'elles sont datées et localisées ; elles peuvent être un complément de la main courante.

La jurisprudence ne fait état d'aucune référence à la personne qui a tenu la main courante, au moment où celle-ci a été remplie ou à un quelconque visa de la hiérarchie. Il n'y a donc pas d'obligation de noter en temps réel ; la main courante peut être remplie au retour des équipes. Le fait que l'équipe terrain téléphone ce qu'elle voit et ce qu'elle fait à un agent resté à la subdivision ou à un opérateur qui tient une main courante centralisée ne pose pas problème à condition que les informations soient transmises de façon organisée et cohérente.

Sur le plan du droit, la mention portée sur la main courante peut être considérée comme un commencement de preuve par écrit sans force probante particulière dans le cadre d'une procédure judiciaire. En effet , aucun texte n'institue ce document pour lui conférer un rôle particulier, ni le soumettre à un examen critique contradictoire dans le cas d'une enquête d'information judiciaire.

Les éléments recueillis à l'aide de la technique sont certainement plus probants (photos, GPS, ...) de ce point de vue là ; ils apportent des éléments de faits précis et peu discutables en termes de date, de positionnement, de configuration des lieux, ...

### 3.3 - Main courante et organisation

On a distingué précédemment deux types de structures :

- les unités centralisées d'exploitation qui prennent des dispositions pour répartir et contrôler les flux de circulation et informer les usagers ;
- les unités d'intervention au niveau du terrain qui surveillent le réseau et interviennent d'urgence ou de façon programmée pour maintenir sa viabilité.

Ces deux types d'unité doivent consigner leurs actions dans des mains courantes pouvant varier sur la forme mais relevant de la même logique sur le fond.

Lorsque l'activité d'intervention conduit à des actions concertées et synchronisées (par exemple lors d'une intervention sur accident) entre plusieurs unités, chaque unité remplit sa main courante séparément.

### 3.4 - Main courante et niveau de service

Le type de main courante et son degré d'évolution dépendent fortement du linéaire et des niveaux de service du réseau.

Le tableau ci-dessous propose, en fonction du niveau de service, des types de main courante et des outils d'exploitation des données :

Niveaux S <sub>DER</sub> <sup>(*)</sup>	Type de main courante	Outil d'exploitation des données
4 et 3B	papier	application bureautique (Excel, Access)
3A	papier ou informatisée	logiciel spécifique
2, 1A et 1B	informatisée	logiciel spécifique

(\*) Niveaux définis dans Premiers éléments de réflexion pour l'organisation des services [8] et Exploitation des réseaux principaux des voiries d'agglomération [9].

Les structures plus modestes gérant des routes à faible niveau de service (4 et éventuellement 3B) peuvent utiliser des outils simples ne nécessitant pas d'effort de développement (main courante papier et application bureautique pour l'exploitation des données).

L'intégration des nouveaux besoins de l'exploitation de la route est envisagée dans le cadre d'une nouvelle génération d'outils à développer. Seront en particulier pris en compte dans ces nouveaux outils :

- l'informatisation de la fonction main courante,
- les besoins spécifiques liés au Schéma Directeur d'Information Routière, qui privilégie l'information routière en temps réel,
- l'interopérabilité entre systèmes, et plus particulièrement l'automatisme des communications avec les Centres Régionaux d'Information et de Coordination Routière (CRICR).

Le développement de tels produits, participe de la volonté de positionner fortement le CIGT et sa prolongation hors heures de service que constitue la veille qualifiée au cœur du métier de l'exploitation. Il s'inscrit dans une logique de concentration des actions de la veille qualifiée sur un logiciel intégré unique ; c'est d'ailleurs ce principe de pilotage centralisé des opérations d'exploitation avec un outil unique, qu'ont adopté la plupart des sociétés concessionnaires.

Les structures plus évoluées en charge de l'exploitation de voies rapides d'agglomération sont amenées, dans le cadre des études spécifiques d'opérations contractualisées, à concevoir des outils informatiques permettant non seulement le pilotage des équipements dynamiques, mais aussi la saisie et l'analyse des interventions réalisées et de l'ensemble des échanges d'informations entrantes et sortantes. La fonction de main courante doit être une des bases du Système d'Aide à la Gestion du Trafic (SAGT).





# 4

## Les principes d'élaboration d'une main courante

Une main courante assure un triple rôle ; c'est tout à la fois :

- un appui juridique ;
- une base historique des actions du service ;
- une base statistique.

L'enjeu majeur de l'établissement et de la tenue d'une main courante, pour les services en charge de l'exploitation routière, est d'ordre juridique. La main courante permet, en effet, de vérifier a posteriori les responsabilités dans le traitement d'un événement. Le maître d'ouvrage doit définir les informations qui pourraient lui être utiles dans un cadre réglementaire ou dans un cadre pénal.

La base historique est la mémoire du service. Le maître d'ouvrage de la main courante doit définir les informations qui sont habituellement recherchées a posteriori, dans les jours qui suivent l'événement ou plusieurs mois ou plusieurs années après l'événement.

Enfin le contenu d'une main courante est lié aux résultats attendus en termes de bilan et d'évaluation. La base statistique sert d'une part à quantifier régulièrement les actions du service, pour vérifier l'adéquation des moyens humains et matériels à l'importance et à la quantité des problèmes traités et d'autre part à évaluer le domaine qui relève de la compétence du service (voiries, annexes, bâti, ...). Le maître d'ouvrage doit définir les critères à partir desquels il souhaite apprécier (évaluer) la charge de son service et la charge que représente les différentes sections ou parties du domaine dont il a la charge.

Il est donc essentiel que la démarche d'élaboration de la main courante associe tous les acteurs concernés :

- le responsable du service initiateur (subdivisionnaire, directeur des subdivisions, responsable de la gestion de la route, ...) ;
- les agents qui saisiront quotidiennement des données dans la main courante (opérateurs de CIGT, patrouilleurs, équipes d'intervention d'urgence, ...) ;
- des représentants des services qui auront besoin de tout ou partie des informations contenues dans la main courante.

Les données minimales assurant la protection juridique ayant été fixées, les attentes et besoins de chacun devront alors s'exprimer et, dans la mesure du raisonnable et du possible, être pris en compte, tant sur le fond que sur la forme.

Les modalités de visa et d'exploitation de la main courante seront abordées :

- qui vise la main courante, à quelle fréquence, quand ?
- qui s'assure que les suites à donner aux anomalies constatées ont été effectives ?
- qui analyse les divers éléments de la main courante, à quelle fréquence, de quelle façon ?

Une attention particulière sera portée à la forme finale de la main courante ; un accord devra être conclu pour que chacun puisse y trouver ce dont il a besoin sans pour cela remettre en cause la facilité et la simplicité de sa tenue.





# 5

## La démarche de définition

La démarche comporte deux étapes successives :

- une phase de conception au cours de laquelle, en fonction des missions de l'unité concernée (unité d'intervention sur le terrain ou unité centralisée) et des objectifs ou des besoins des divers services analysant les informations qui pourront être extraites de la main courante, on définit tout ce dont on doit garder trace ;
- une phase de réalisation au cours de laquelle on détermine précisément sous quelle forme on gardera ces traces (choix des indicateurs et de leurs valeurs).

Elle pourra s'appuyer sur les tableaux présentés ci-après.



## 5.1 - Le tableau d'aide à la conception

Le tableau d'aide à la conception est situé à la fin de ce paragraphe 5.1. Son objectif est d'aider à choisir le contenu de la main courante.

Il peut sembler compliqué dans la mesure où il examine une intervention dans sa configuration la plus étendue (les actions de la part des unités centralisées d'exploitation et d'intervention terrain sont concertées et synchronisées, mais chaque unité remplit sa propre main courante) et où il porte sur un nombre d'objectifs et d'enjeux important ; ce n'est en réalité qu'un aide-mémoire dans lequel chaque service ne prendra en compte que les actions unitaires qui l'intéressent.

Il est introduit par des séquences d'action dont les durées unitaires sont, en situation, très variables. Face à chacune d'elles sont rappelés les objectifs et les enjeux (SDER, ...), les actions unitaires à réaliser pour chaque type d'unité, le type d'indicateur pour les mesurer, le destinataire interne et externe et l'usage qu'il peut en faire.

Il tente de rendre compte de façon linéaire du déroulement des actions réelles, même si elles ne sont pas reprises dans la main courante ou si elles le sont différemment. Ainsi :

- les indicateurs des séquences 2, 3a et 3b interviennent 2 fois dans la réalité : une première fois, lors de l'appel, de façon imprécise et incomplète ; une seconde fois, lors de l'arrivée des équipes sur les lieux ; ils sont alors confirmés, précisés et complétés ;
- la séquence 3c n'a pas à être reprise dans la main courante ;
- à la séquence 4 (appel des services d'intervention) pour le CIGT correspond le démarrage de la séquence 1 (réception de la demande d'intervention) pour les équipes ;
- les séquences 6 se déroulent une fois que l'intervention proprement dite est terminée.

Tableau d'aide à la conception

Séquence d'action	Objectifs et enjeux	Action unitaire	Unité d'exploitation	Type d'indicateur	Pour qui <sup>1</sup> ?	Pour quoi ?
<b>Réception de l'appel</b>						
1	S <sub>DER</sub> Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et traiter la demande d'intervention</li> <li>Relever la date et l'heure</li> <li>Estimer la gravité</li> </ul>	Central./terrain Central./terrain Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Origine de l'appel, Objet de l'appel</li> <li>Indicateur temporel</li> <li>Gravité estimée<sup>2</sup></li> </ul>	Juge Cadre DDE si grave	Chronologie juridique Évaluation des activités et des procédures Adéquation des moyens Intervention aléatoire ou sur événement programmé
<b>Localisation</b>						
2	S <sub>DER</sub> Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Localiser l'événement<sup>3</sup> (ou l'anomalie)</li> <li>Localiser sur la route</li> <li>Qualifier le lieu</li> </ul>	Central./terrain Terrain Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commune, lieu-dit, axe, PR, sens, carrefour, section, zone</li> <li>Positionnement sur la chaussée : voie lente, voie rapide, BAU, TPC, ...</li> <li>Trafic, classement S<sub>DER</sub>, VH</li> </ul>	Juge Tous si grave Équipes Police Pompiers Garages, ...	Chronologie juridique Alimentation d'une base de données "événements" (SIG) Bilan sécurité routière Suivi des autorisations (de voirie, arrêtés, ...)
<b>3 Caractéristiques de l'événement</b>						
3.a Nature	S <sub>DER</sub> Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la nature de l'événement<sup>3</sup> (ou de l'anomalie)</li> </ul>	Central. Terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nature et précisions sur l'événement<sup>4</sup></li> </ul>	Juge Tous si grave Équipes Police Pompiers Garages, ...	Chronologie juridique Alimentation d'une base de données "événements" Évaluation des activités
3.b Qualification	S <sub>DER</sub> Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualifier l'état de la circulation</li> <li>Qualifier l'état de l'environnement</li> </ul>	Centralisée Terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trafic, %PL</li> <li>Répercussions sur la circulation, ...</li> <li>Météorologie, visibilité, état de la chaussée</li> <li>Contraintes : Chantiers, ...</li> </ul>	Juge Tous si grave Autres patrouilles Police Pompiers	Chronologie juridique Anticipation sur la mobilisation interne
3.c Évaluation des actions à engager	S <sub>DER</sub> Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les gestionnaires compétents et les services d'intervention concernés</li> <li>Évaluer les mesures d'exploitation en fonction des procédures</li> <li>Estimer les moyens matériels en régie ou à l'entreprise</li> <li>Estimer les moyens humains</li> <li>Estimer le niveau hiérarchique interne à alerter et les autorités, partenaires</li> </ul>	Centralisée Centralisée Centralisée Centralisée Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation interne de la DDE</li> <li>Plan de Gestion de Trafic, Plan Particulier d'Intervention, Plan de Secours Spécialisé</li> <li>Matériel de signalisation et d'intervention (CEI, Parc), lourd (entreprise)</li> <li>Nombre d'agents</li> <li>Chef d'unité, RGR, direction, ..., préfecture, département, ville</li> </ul>	Autres patrouilles RGR Cadre d'astreinte DDE	Activation éventuelle de la cellule de crise de la DDE et mobilisation de la hiérarchie Mobilisation éventuelle des renforts internes Notification éventuelle des mesures à l'entreprise
<b>Déclenchement des mesures</b>						
4	S <sub>DER</sub> Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appeler les services d'intervention</li> <li>Identifier les intervenants</li> <li>Relever les horaires d'intervention (heure de départ de l'équipe, heure d'arrivée sur les lieux, heure de passage de la patrouille)</li> <li>Appeler les intervenants externes le cas échéant<sup>5</sup></li> <li>Relever les dates et heures</li> </ul>	Centralisée Central./terrain Centralisée Central./terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom des services de la DDE</li> <li>Nom des agents</li> <li>Indicateur temporel</li> <li>Nom des intervenants externes</li> <li>Indicateur temporel</li> </ul>	Juge Autres patrouilles RGR / Cadre d'astreinte DDE	Chronologie juridique Efficacité du service (mesure des délais d'intervention) Gestion du personnel (garanties minimales, RTT, heures supplémentaires, ...)

1 L'unité d'exploitation est toujours utilisatrice. Tous = en temps réel : C<sub>IGT</sub> + C<sub>RICR</sub> + RGR ou cadre d'astreinte + services d'intervention autres que DDE, en différé : C<sub>DES</sub> + RGR + DDE + Préfet.

2 Gravité estimée d'après les premiers éléments transmis par l'appelant, à affiner dans une deuxième phase par les constats de l'équipe d'intervention.

3 Les premiers éléments concernant la localisation et la nature de l'événement sont donnés par l'appelant, ils sont ensuite validés ou complétés par l'équipe sur les lieux.

Séquence d'action	Objectifs et enjeux	Action unitaire	Unité d'exploitation	Type d'indicateur	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>5 Mise en œuvre des mesures</b>						
5.a Mesures de maintien de la viabilité	SDER Maintien de la viabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en sécurité (1<sup>ère</sup> urgence).</li> <li>Mettre en œuvre les mesures de maintien de la viabilité</li> <li>Relever les heures</li> <li>Identifier les dysfonctionnements<sup>6</sup></li> </ul>	Terrain Terrain Terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nature des mesures</li> <li>Nature des moyens matériels</li> <li>Indicateurs temporels</li> <li>Nature des dysfonctionnements</li> </ul>	Juge RGR Cadre d'astreinte	Chronologie juridique Protection des services de secours et d'urgence Bilan d'activités
5.b Mesures de gestion du trafic	SDER Gestion du trafic	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre les mesures de gestion du trafic (PGT, déviation...)</li> <li>Relever les heures</li> <li>Qualifier / quantifier les répercussions sur la circulation</li> <li>Consulter l'état des flux de trafic</li> <li>Évaluer l'évolution des perturbations</li> </ul>	Terrain Central./terrain Central./terrain Centralisée Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nature des mesures.</li> <li>Indicateur temporel</li> <li>Bouchons</li> <li>Prévisions</li> <li>Indicateur temporel</li> </ul>	Tous si grave Police CRICR RGR Cadre d'astreinte, CDES	Pertinence et efficacité des procédures (mesures d'exploitation des PGT...) Fonctionnement du réseau (connaissance des phénomènes de bouchons)
5.c Mesures d'aide au déplacement	SDER Aide au déplacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les usagers sur l'état du trafic (CRICR, médias)</li> <li>Informers les usagers sur les mesures d'exploitation</li> <li>Conseiller les usagers en terme de déplacement</li> <li>Relever les heures</li> </ul>	Centralisée Centralisée Centralisée Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu des messages.</li> <li>Moyens de diffusion</li> <li>Indicateur temporel</li> </ul>	Tous si grave	Bilan d'activités (informations aux usagers) Optimisation de l'usage de la route
5.d Suivi des mesures	Contrôle hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers la hiérarchie, les autorités et les partenaires.</li> <li>Relever l'heure</li> <li>Informers de la fin des mesures</li> </ul>	Centralisée Centralisée Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef d'unité, RGR, direction, ... préfecture, département, ville</li> <li>Indicateur temporel</li> </ul>	RGR cadre d'astreinte, direction, partenaires, ...	Respect des procédures internes et des conventions (mise à disposition)
<b>6 Évaluation</b>						
6.a Sécurité routière	Connaissance de l'accidentologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les causes de l'accident</li> <li>Connaître les dommages corporels</li> <li>Informers la CDES</li> </ul>	Central./terrain Central./terrain Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportement, état du réseau, ...</li> <li>Nombre et état des victimes</li> </ul>	RGR CDES	Connaissance des zones d'accumulations, points noirs... Contrôle des BAAC
6.b État du réseau	Préservation du patrimoine routier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noter les anomalies constatées sur le réseau</li> <li>Évaluer les dégâts au domaine public</li> <li>Relever la date et l'heure.</li> <li>Informers la cellule entretien routier et le Parc</li> <li>Programmer l'intervention de réparation</li> </ul>	Terrain Terrain Terrain Terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nature et localisation des dommages sur la chaussée ou aux équipements</li> <li>Indicateur temporel</li> <li>Degré d'urgence</li> </ul>	Juge Parc Cellule entretien routier Subdivision	Chronologie juridique Evaluation annuelle Suivi des dégâts au domaine public et des travaux à programmer
6.c Responsabilité	Évaluation de la responsabilité juridique des gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer l'état de la route et de ses abords</li> <li>Estimer le lien de causalité entre l'événement et la route</li> <li>Rendre compte aux gestionnaires</li> </ul>	Terrain Centralisée Centralisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevé d'observations sur site (géométrie, état du revêtement, ...), photographies, métrés, ...</li> </ul>	Juge	Chronologie juridique Evaluation annuelle
<b>Clôture administrative de l'événement</b>						
7	Rédaction des bilans ou des mains-courantes Archives Consultation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transcrire les notes écrites ou enregistrées</li> <li>Vérifier la cohérence des notifications</li> <li>Valider la main courante</li> <li>Organiser l'archivage et la consultation</li> </ul>	Central./terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tri des événements</li> <li>Transcription informatique en différé</li> </ul>	Juge Archives DDE	Chronologie juridique Consultation Bilan d'activités

4 Nature de l'événement : après confirmation par les agents

5 Dans le cas où des entreprises sont titulaires de marchés (typiquement à bons de commande) pour des interventions spécifiques (PAU, maintenance de signalisation temporaire, carrefours à feux...)

6 Relever les retards ou défaillances d'un partenaire (ex : pas d'intervention des services vétérinaires)

## 5.2 - Le tableau d'aide à la réalisation

Le tableau d'aide à la réalisation est situé à la fin de ce paragraphe 5.2. Son objectif est d'aider à choisir précisément les valeurs des éléments figurant dans la main courante.

Il propose, pour les mêmes séquences d'action que le tableau d'aide à la conception (à l'exception de la 3c), une liste d'indicateurs possibles, avec, pour chacun d'entre eux :

- son degré d'importance au regard des objectifs des deux types de main courante (au niveau central : CIGT, veille qualifiée, ..., et au niveau du terrain : équipe d'intervention, patrouille, ...)
  - degré 1 : indicateur essentiel,
  - degré 2 : indicateur fortement conseillé,
  - degré 3 : indicateur utile,
  - degré 4 : indicateur dont l'utilité est à juger au cas par cas,
  - degré 0 : indicateur sans objet pour le type de main courante considéré,
- un choix de valeurs possibles.

Ainsi qu'il l'a été précisé précédemment, l'homogénéisation des pratiques est l'un des objectifs visés par ce guide. Si on veut pouvoir retrouver un minimum d'éléments communs dans les diverses mains courantes et effectuer, au besoin, des comparaisons ou des statistiques ayant un sens, il faut utiliser un vocabulaire précis, bien défini et utilisé par tous. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, les libellés des valeurs de l'indicateur qui apparaissent dans le tableau sont à reprendre tels quels.

Les définitions suivantes sont tirées du glossaire 503 mots de l'exploitation de la route [10] pour la première et du dictionnaire du protocole d'échange d'informations routières Datex (DATA Exchange) pour les autres :

- **Événement** : phénomène qui entraîne une modification des conditions de circulation pouvant occasionner un danger ou une perturbation pour les usagers ;
- **Accident** : situation dans laquelle un ou plusieurs véhicules perdent le contrôle et ne le retrouvent pas ; ceci inclut les collisions entre véhicules, entre véhicules et piétons, entre véhicules et obstacles ainsi que les sorties de route de véhicules ;
- **Incident** : événement imprévisible, autre qu'accident, mettant en cause un ou plusieurs véhicules et pouvant présenter des risques pour les usagers de la route ;
- **Obstacle fixe dangereux** : obstacle résultant d'une cause antérieure (par ex. accident précédent) ou extérieure à la circulation (par ex. éboulement, inondation, ...) susceptible d'interrompre ou de rendre dangereuse la circulation ;
- **Obstacle mobile dangereux** : obstacle résultant de chargements anormaux ou de véhicules dangereux susceptible d'interrompre ou de rendre dangereuse la circulation ;
- **Manifestations** : actions humaines organisées, extérieures au trafic et à la route, qui pourraient perturber le trafic ;
- **Niveau de service** : appréciation qualitative qui décrit les conditions de circulation et leur perception par les automobilistes et les passagers ;
- **Travaux** : activités de maintenance des routes qui peuvent affecter l'écoulement de la circulation ;
- **Route glissante** : situation dans laquelle les risques normaux de dérapage, autres que ceux résultant de la présence de neige sur la route, sont augmentés. On peut distinguer le verglas des autres phénomènes (boue, betteraves, ...) rendant la chaussée glissante ;
- **Neige sur la route, route enneigée** : présence de neige sur la route pouvant provoquer des dérapages ou créer des obstacles.



La liste des événements donnée ci-après tient compte des éléments rencontrés dans diverses mains courantes, de la nomenclature utilisée par Orchestral<sup>1</sup> et des notions contenues dans le dictionnaire Datex.

Catégories d'événements	Événements
Accident	Accident
Incident	Incendie de véhicule
	Véhicule en panne
Obstacle	Incendie
	Inondation
	Perte de chargement
	Effondrement
	Éboulement
	Avalanche
	Congère
	Arbre
	Animal écrasé
	Véhicule à contresens
	Cycliste sur la chaussée
	Piéton sur la chaussée
	Animal errant
Manifestation	Manifestation
Niveau de service	Bouchon
Travaux	Chantier
Route glissante	Chaussée glissante
	Verglas
Neige sur la route ; route enneigée	Neige au sol

Bien entendu cette liste d'événements ne saurait être exhaustive et pourra être complétée (en particulier pour les mains courantes concernant les patrouilles) ; de la même façon, il n'est pas obligatoire de retenir la liste complète des événements.

Si on se limite aux événements du tableau :

- la liste la plus synthétique serait : Accident, Incident, Obstacle, Manifestation, Bouchon, Chantier, Route glissante, Neige au sol ;
- la liste la plus détaillée comprendrait tous les éléments de la colonne de droite ;
- des listes intermédiaires sont possibles, par exemple en ne conservant pour la catégorie d'événements Obstacle que : Perte de chargement, Arbre, Animal errant, Autre.

Beaucoup d'autres rubriques peuvent apparaître dans les mains courantes ; pour elles aussi on s'est efforcé, lorsque cela était possible, d'être cohérent avec les notions du dictionnaire de Datex ou la nomenclature Orchestral ; les libellés des indicateurs figurant dans le tableau d'aide à la réalisation sont donc à utiliser tels quels.

<sup>1</sup> logiciel permettant la saisie et le traitement des informations relatives aux perturbations affectant le réseau routier et automatisant les échanges de données entre les CIGT de niveaux 4 et 3B et les subdivisions.

Tableau d'aide à la réalisation

Type d'indicateur	Indicateur	Importance		Valeurs possibles de l'indicateur	Commentaires
		Central.	Terrain		
En-tête	Service	1	1	Nom du service renseignant la main courante	En-tête des MC
En-tête	Opérateur	3	1	Nom de l'opérateur, du veilleur, de l'agent qui a reçu l'appel	Inutile si déductible par ailleurs
<b>Réception de l'appel</b>					
Origine de l'appel	Appelant	1	3	Agent du service, agent DDE, partenaire, usager	Inutile si déductible par ailleurs
	Coordonnées de l'appelant	2	4	Prénom + nom + tel (+ courriel)	Au cas où il faudrait le rappeler
Objet de l'appel	Media de l'appel	4	4	Téléphone, RAU, transmission orale, radio, messagerie	
	Objet de l'appel	1	1	Ce qui a été dit lors de l'appel	Texte libre (danger, blessés, obstruction, ...)
Indicateur temporel	Jour de la semaine	4	4	Lundi, mardi, mercredi, ...	
	Date	1	1	Jour / mois / année	Automatique si la MC est informatisée
	Heure de réception	1	1	Heure : minute	
1ère qualification de l'événement	Gravité estimée	3	0	Faible (routine), moyen (voir avec cadre d'astreinte), forte (nécessité d'une coordination), crise	Estimation faite d'après les premiers éléments transmis par l'appelant, à affiner ensuite par les constats de l'équipe d'intervention.
Qualification de l'appel	Contexte de l'appel	3	4	Alerte, info, prévision, confirmation, clôture, ne concerne pas le service	
	Réponse faite à l'appelant	2	0	Contenu de la réponse (fourniture des coordonnées du service concerné, ...)	Cas d'un appel concernant une autre zone ou domaine de compétence
Départ de patrouille	Objet de la patrouille	4	0	Surveillance du réseau, service hivernal, patrouille thématique	Selon le réseau couvert et les habitudes du service
	Identification du circuit	4	0	Routes empruntées, nom ou numéro du circuit	
<b>Localisation</b>					
Événement ponctuel (ou anomalie)	Axe	1	1		Les premiers éléments concernant la localisation de l'événement sont donnés par l'appelant ; ils sont ensuite validés ou complétés par l'équipe sur les lieux. Ils sont notés selon le réseau couvert et les habitudes du service
	PR	1	1		
	Sens	1	1	PR croissants, PR décroissants ou "de xxxx à yyyy"	
	Commune	2	2		
	Autre élément	3	3	Lieu-dit, rue, point caractéristique, ...	
	Gps	4	4		
Événement linéaire (ou anomalie)	Position sur chaussée	2	2	BAU, voie lente, voie rapide, ...	Automatique si les moyens le permettent Sur routes à chaussée séparées
	Section	2	2	Entre xxxx et yyyy	
Événement zonal (ou anomalie)	Zone	2	2	Canton, arrondissement, département, région	Pour les alertes météo, par exemple
Qualification du lieu	Type de section	3	0	Route à grande circulation, classement SDER, classement VH, ...	
<b>Caractéristiques de l'événement - Nature</b>					
Nature de l'événement (ou de l'anomalie)	Événements	1	1	Accident, Incendie de véhicule, Véhicule en panne, Incendie, Inondation, Manifestation, Bouchon, Chantier, Chaussée glissante, Verglas, Neige au sol, Perte de chargement, Eboulement, ..., Véhicule à contresens, ..., Feux tricolores en panne, ...	Les premiers éléments concernant la nature de l'événement sont donnés par l'appelant ; ils sont ensuite validés ou complétés par l'équipe sur les lieux.
Précisions	Gravité	4	4	Matériel, mortel, corporel, inconnu ou T, BG, BL	
	Types de véhicules	4	4	2 roues, VL, PL, car, ...	
	État de trafic	4	4	Fluide (T1), ralenti (T2), saturé (T3), bloqué (T4)	
	Longueur	4	4	x km	
	Nombre de files	4	4	1, 2, ...	
	Nature de chantier	4	4	Éparage, Élagage, Marquage, Glissière, Rebouchage, Enrobé, Joints, Curage, Colmatage, ...	
	Concessionnaire de chantier	4	4	EDF, GDF, Telecom, Eau, Assainissement, ...	
	Type	4	4	Flaques, boue, ...	
	Conditions de circulation	4	4	Normales (C1), délicates (C2), difficiles (C3), impossibles (C4)	
	Épaisseur	4	4	x cm	
<b>Caractéristiques de l'événement - Qualification</b>					
État de la circulation	Trafic	2	3	Fort, moyen, faible	
	%PL	3	4		
	Voies résiduelles	4	4	Nb de voies libres/nb total de voies	
	Bouchon associé	2	3	État de trafic, longueur, nb de files	
Environnement	Conséquences	2	3	Retard, danger, ...	
	Météo associée	4	4	Vent, chute de grêle, de pluie, de neige, brouillard	
	État de la chaussée	4	4	Chaussée glissante, verglas, neige au sol	
État de l'ouvrage	Contraintes	3	3	Liées à un chantier, ...	
	Attributs pour problème sur ouvrage	4	4	Texte libre précisant l'ouvrage (tunnel, PS, PI, PN, viaduc, ligne EDF, GDF, aqueduc, bassin, site classé, ...)	

Type d'indicateur	Indicateur	Importance		Valeurs possibles de l'indicateur	Commentaires
		Central.	Terrain		
<b>Déclenchement des mesures</b>					
Alerte interne	Services alertés	1	1	Nom du ou des services de la DDE	
	Agents intervenants	3	2	Nom des agents	
Indicateurs temporels	Heures de transmission des alertes	1	1	Heure : minute	
	Heures de départ des équipes	4	2	Heure : minute	
	Heures de passage de la patrouille	4	4	Heure : minute	
	Heures d'arrivée sur les lieux	2	2	Heure : minute	
Alerte externe	Intervenants externes	1	1	Nom du service ou de l'entreprise	Dans le cas où des entreprises sont titulaires de marchés (typiquement à bons de commande) pour des interventions spécifiques (PAU, maintenance de signalisation temporaire, carrefours à feux, ...)
Indicateurs temporels	Heures des alertes	1	1	Heure : minute	
	Heures d'arrivée sur les lieux	4	3	Heure : minute	
<b>Mise en œuvre des mesures de maintien de viabilité</b>					
Mesures de sécurité	Moyens de mise en sécurité	3	1	FLR, panneaux, balisage, BRA, fourgon en protection amont, agent signaleur, ...	
Indicateur temporel	Heure de mise en sécurité	3	1	Heure : minute	
Mesures de maintien de viabilité	Moyens de traitement	3	1	Sel, sable, absorbant, déblaiement, pompage, transfert de chargement, levage, ...	
Indicateur temporel	Heures d'application et de fin	3	1	Heure : minute	
Dysfonctionnements	Nature des dysfonctionnements	3	2	Absence, retard, panne, casse, ...	ex : pas d'intervention des services vétérinaires
<b>Mise en œuvre des mesures de gestion du trafic</b>					
Mesures de gestion du trafic	Nature des mesures	2	1	Itinéraire conseillé, itinéraire Bis, itinéraire S, déviation, alternat, basculement de chaussée, fermeture d'aire, fermeture d'échangeur, fermeture de section, stockage PL, mise en convoi	
	Type de véhicules affectés	2	1	VL, PL, VL+car, PL+car, tous	
Indicateur temporel	Heures d'application et de fin	2	1	Heure : minute	
Répercussion sur la circulation	Trafics mesurés	2	3	Débit amont - débit aval	
	Suivi du bouchon	2	3	Longueur, nb de files	
Indicateurs temporels	Heures des constats	2	3	Heure : minute	
<b>Mise en œuvre des mesures d'aide au déplacement</b>					
Mesures d'aide au déplacement	Messages diffusés	1	1	Contenu des messages	
	Moyens de diffusion	1	1	Sur place vocalement, PMV, radio, ...	
Indicateur temporel	Heures de diffusion par le service	1	1	Heure : minute	
<b>Mise en œuvre du suivi des mesures</b>					
Information des responsables hiérarchiques, des autorités et des partenaires	Services informés	1	1	Chef d'unité, cadre d'astreinte, CIGT, RGR, CRICR, préfecture, département, ville, entreprises, ...	
	Informations transmises	1	1	Contenu des communications	
	Moyens	1	1	Oral, radio, téléphone, fax, courriel, SMS	
Indicateurs temporels	Heures de levée des mesures	1	1	Heures : minutes	
	Heures des transmissions	1	1	Heures : minutes	
<b>Évaluation de la sécurité routière</b>					
Causes	Causes probables	2	2	Vitesse, alcool, glissance, ...	
Indicateur temporel	Date d'information de la CDES	2	2	Jour / mois / année	
<b>Évaluation de l'état du réseau</b>					
Dégâts au domaine public	Nature	4	1	Glissière enfoncée, panneau tordu, ...	
Indicateur temporel	Date et heure du constat	0	1	Jour / mois / année , Heure : minute	
Programmation de la réparation	Degré d'urgence de la réparation	0	2	Très urgent, à réparer rapidement, peut attendre	
Indicateur temporel	Date d'information (anomalies constatées ou dégâts au domaine public) de la Cellule entretien ou du Parc	0	1	Jour / mois / année	
<b>Évaluation des responsabilités</b>					
État de la route	Observations	0	3	Observations, croquis, métrés, photos, ...	
Indicateur temporel	Date d'information du gestionnaire	0	3	Jour / mois / année	
<b>Clôture</b>					
Annexes	Documents	4	4	Références des documents archivés	Notes écrites, photos, enregistrements vocaux, plans, schémas, ...
Validation chef de service	Signature	1	1		
	Date	1	1		





# 6

## Les mains courantes types

Quatre exemples de main courante type sont donnés ci-après :

- deux concernent les unités centralisées d'exploitation ; la première apparaît comme minimale, dans la mesure où elle a été construite avec les seuls indicateurs d'importance 1 ; la seconde apparaît plus étoffée ;
- deux concernent les unités d'intervention sur le terrain ; l'une correspond à une unité réalisant une intervention sur événement, l'autre à une unité réalisant une patrouille, sachant que les missions sont très variables d'un service à l'autre.



### Premier exemple de main courante pour unité centralisée d'exploitation

Réception de l'appel				
date :		heure :		
service appelant		nom de l'appelant :		
gendarmerie	autoroute :			
police	collectivité :			
pompiers	autre :			
objet de l'appel : _____				
Localisation de l'événement				
événement ponctuel	axe :	PR :	sens :	
événement linéaire	entre :	et :		
événement zonal	canton :	arrt :	Dpt : région :	
Nature de l'événement				
accident	inondation	manifestation	chaussée glissante	
incendie de véhicule	incendie	bouchon	verglas	
véhicule en panne	perte de chargement	chantier	neige au sol	
éboulement	véhicule à contresens	feux tricolore en panne	autre	
Déclenchement des mesures				
services / entreprises alertés		date	heure	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
Mise en œuvre des mesures d'aide au déplacement				
messages diffusés		date	heure	moyens
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
Mise en œuvre du suivi des mesures				
services informés	informations transmises	date	heure	moyens
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
Clôture				
signature du chef de service		date		
_____		_____		

## Second exemple de main courante pour unité centralisée d'exploitation

1 Réception de l'appel																									
Date		Heure :		Opérateur				Contenu du message																	
CUI / Centre :				Téléphone :		Radio DDL :		Subdivision :		Portable :		Autre :													
Gendarmerie (GCG) :		Autre :		Nom de l'appelant :				Police :		Collectivité :		Téléphone à rétroappeler :													
Pompiers (COGSI) :		Autre :		Radio-Cours-Relais :																					
2 Localisation																									
Voie				P/R				Sens				Commune / Lieu-dit / Carrefour													
Avenue		RN		RD		Amont		Aval		De		à													
3 Caractéristiques de l'événement																									
Accident						Autre				Commentaires															
Véhicules en cause						Incident																			
VL		PL		2R		TC		TMD						Autre											
No																									
Victimes						Obstacle fixe dangereux																			
Tous		BG		BI		?		Obstacle mobile dangereux																	
No								Malfaçon																	
								Niveau de service																	
						Trafic				Trafic (N/A, norme) :															
										Conditions de circulation															
										Météo (pluie, verglas) :															
										Sécurité, visibilité :															
4 Déclenchement des mesures																									
Alerte interne						Alerte externe				Commentaires															
CUI / Centre :						Gendarmerie (GCG) :																			
Subdivision :						Police :																			
Faire :						Pompiers (COGSI) :																			
Autre (à préciser) :						Autre (à préciser) :																			
Heure d'appel :						Heure d'appt :																			
5 Mise en œuvre des mesures																									
Alerte interne (heure d'arrivée) :						Alerte externe (heure d'arrivée) :																			
Victimes (confirmation)				Véhicules en cause (confirmation)				Trafic																	
Tous		BG		BI		?		vl		PL		2R		TC		TMD		Autre		vo1D		vo2D		vo3D	
No								No												Langage / canal / fr					
Mesures d'exploitation		Système signalisation		Moyens matériels		Autres actions		Moyens humains (norme)																	
Neutralisation		allège		FLR		Vedoyage		contrôleur																	
Déviation		complet		FLU		Balayage		chef d'équipe																	
Basculement		type signalisation		Fourgon PVE		Produit absorbant		agent																	
Altération		machinisme		Géométrie		Réparation		CPA																	
Autre		autre		Permis		Autre		Autre																	
heure de réalisation des mesures : début						fin																			
Information usagers						Information des partenaires																			
CRIS		Radio		Presse		Autre		Préfecture		CG		Viz		SCA		Autre									
heure		date						heure				date													
6 Evaluation																									
Causes de l'accident		Dégâts domaine public		Transmission		Commentaires																			
Infrastructure		Signalisation		direction																					
Composants		Géométrie		RSR																					
Environnement		Chaussée		GIPS																					
Autre		Autre		Autre																					
7 Clôture																									
Date/Signature/opérateur/Éléments à recevoir...																									



## Exemple de main courante pour équipe d'intervention

Réception de l'appel				
nom et prénom de l'opérateur :		date :	heure :	
objet de l'appel : _____				
Localisation de l'événement				
axe :		PR :	sens :	
Nature de l'événement				
accident	inondation	manifestation	chaussée glissante	
incendie de véhicule	incendie	bouchon	verglas	
véhicule en panne	perte de chargement	chantier	neige au sol	
éboulement	véhicule à contresens	feux tricolore en panne	autre	
Déclenchement des mesures				
services alertés		date	heure	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
_____		_____	_____	
Mise en œuvre des mesures				
nature des mesures (mise en sécurité, maintien de la viabilité, gestion du trafic, aide au déplacement)		date	heure	moyens
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
_____		_____	_____	_____
Mise en œuvre du suivi des mesures				
services informés	informations transmises	date	heure	moyens
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
Évaluation de l'état du réseau				
nature des dégâts au domaine public		Date et heure du constat		date d'info. de la cellule entretien
_____		_____		_____
_____		_____		_____
_____		_____		_____
Clôture				
signature du chef de service			date	_____





# 7

## Le document d'accompagnement

Lorsque tout le processus de réflexion mené en concertation avec les personnels a abouti à l'élaboration d'une main courante, il reste à rédiger un document d'accompagnement qui formalisera de façon claire tous les éléments importants et positifs apparus au cours des discussions.

Ce document :

- expliquera les enjeux de la tenue d'une main courante ;
- valorisera les aspects de cette tâche (souvent contraignants puisqu'il faut tout noter, selon un format préétabli, ...) en montrant les exploitations qui en seront faites et à quoi elles serviront ;
- présentera la main courante ;
- explicitera chacune de ses rubriques ;
- donnera quelques conseils essentiels concernant la façon de les remplir.

Il ne dispense pas de prévoir une formation adaptée aux personnels qui auront à saisir les données et pourra en être le support.

Il sera fourni systématiquement à chaque agent chargé de saisir les données alimentant la main courante. Il pourra également être utile aux personnels qui extraient et analysent tout ou partie des informations contenues dans la main courante.





# 8

## L'exploitation des mains courantes

La mise en œuvre du SDER se traduit à l'échelle d'un département par l'élaboration d'un Projet Global d'Exploitation (PGE) qui constitue un véritable document de référence et d'orientations en matière d'exploitation de la route. Le guide Eléments de méthode pour l'élaboration d'un PGE [13] suggère dans la phase Analyse de l'existant et diagnostic une exploitation des mains courantes pour faire émerger la nature, la période et la localisation des interventions.

L'exploitation des mains courantes s'inscrit dans une démarche globale d'évaluation de l'efficacité des organisations, tant sur le plan interne (adéquation entre les moyens déployés et les objectifs visés) que sur le plan externe (évaluation des procédures inter-services).

La genèse d'une main courante doit donc être l'occasion de définir les données et phénomènes à mesurer et corrélativement les indicateurs associés.

En la matière, la demande sur le contenu du bilan global peut varier en fonction du niveau hiérarchique qui l'exprime. Par exemple, l'attention d'un responsable de CIGT pourra plus se porter sur la fluctuation du nombre d'interventions en fonction de la saisonnalité, ce qui pourra le conduire en terme d'organisation de son unité à renforcer son équipe à certaines périodes de l'année ; tandis que celle d'un RGR et d'un SG pourra plus se préoccuper du nombre d'interventions en dehors des heures de service, qui détermine le volume d'heures supplémentaires à rémunérer.

Pour ce faire, les logiciels de bureautique classiquement diffusés dans les services (Excel, Access) offrent des possibilités permettant de répondre simplement aux enjeux et aux besoins exprimés. L'usage de ces outils connaît des fortunes diverses. Une base de données ne sera correctement alimentée que si son utilisation est presque quotidienne, si les utilisateurs sont longuement formés, si son usage est simple et rapide.

On trouvera en annexe 2 deux exemples d'applications bureautiques :

- celui de la DDE 56 est extrait de la phase diagnostic du PGE du Morbihan ; les graphes présentés ont été réalisés, à l'aide du logiciel Excel, à partir des mains courantes dressées par les agents des CEI à l'issue de chacune de leurs interventions ;
- celui de la DDE 44 illustre succinctement l'application développée en interne en Loire-Atlantique sous Access et donne un aperçu des résultats produits.



# 9

## Les outils



Les cahiers et les crayons traditionnels ont encore de beaux jours devant eux pour la tenue des mains courantes ; mais rien n'empêche d'évoluer vers des outils qui permettent d'assurer plus facilement certaines fonctions de duplication (recopie, double saisie, impression propre, fax, ...), de consultation à distance, de statistiques, le tout avec des exigences de rigueur de plus en plus fortes.

## 9.1 - Main courante "à tiroir"

L'abondance et la diversité des indicateurs présentés dans le tableau d'aide à la réalisation rend difficile la construction d'une main courante à la fois simple à remplir et performante statistiquement, juridiquement et historiquement.

Pour éviter l'inflation de documents (papier ou numérique) à raison d'une fiche par événement même mineur, il est possible de dissocier la main courante en plusieurs parties :

- une partie "au fil de l'eau" restreint la main courante à une ligne par événement, suffisante pour traiter les événements de routine ;
- une partie consacrée aux suivis que nécessitent d'autres événements, à raison d'une ligne par action, décision ou communication, pour un historique suffisamment précis et détaillé, avec en référence le n° chrono de l'événement enregistré "au fil de l'eau" ;
- une partie consacrée à toutes les pièces jointes (fax, courriels, rapports, dessins, photos, ...), avec en référence le n° chrono de l'événement enregistré "au fil de l'eau", si possible conservée sous forme de gravure numérique (scan des dessins, réception des fax sur un ordinateur, ...).

Sous forme papier, cela implique la tenue d'un cahier au fil de l'eau et d'un second cahier dédié à tous les commentaires et comptes rendus de communication dont on veut garder la mémoire, avec pour chaque élément une référence au cahier du fil de l'eau.

Sous forme informatisée, les pièces annexes peuvent être regroupées dans un dossier spécifique d'archive, gravé dès la production du document électronique ; les messages électroniques sont à sauvegarder avec l'extension .msg qui permet d'établir des liens avec la main courante au fil de l'eau (tableur Excel à minima, ou base de données Access)

En annexe 3, une maquette de main courante à tiroir montre les possibilités de saisie directe dans un tableau, à raison d'une ligne par événement tout en laissant la possibilité d'étendre la ligne avec un hyperlien sur des documents complémentaires. Cette illustration a été réalisée avec un simple tableau Excel. La saisie dans chaque colonne se fait par sélection dans une liste préétablie pour la colonne considérée. Cet exemple est facilement transposable sous Access.

En annexe 4, la maquette d'une fiche de saisie polyvalente intégrant le suivi des communications montre une méthode possible pour disposer sur un seul tableau de tous les éléments de caractérisation et de suivi d'un événement.

## 9.2 - Technologies nouvelles

Les technologies nouvelles offrent de plus en plus de produits professionnels ou "grand public" utilisables à moindre coût pour les missions d'exploitation dont la main courante est le compte rendu.

Dans tous les cas, il ne faut pas s'attendre à ce qu'elles résolvent à elles seules les problèmes posés par les mains courantes. D'abord et avant tout, les mains courantes sont l'expression de réalités humaines et les outils, aussi sophistiqués soient-ils, ne remplaceront jamais la motivation des agents et la bonne qualité des rapports humains.

Quelques-uns de ces outils sont présentés en annexe 5 :

- la transcription téléphonique permet de déporter les tâches de saisie vers un service spécialisé agissant à l'instar d'un télésecrétariat, en temps réel ou en temps différé si l'équipe dispose d'un dictaphone numérique. A l'heure de la décentralisation, il peut être envisagé de mutualiser ce service d'enregistrement à distance en totalité ou hors heures ouvrables ;
- la géolocalisation, à l'aide d'un récepteur GPS, peut résoudre certains problèmes de localisation, que ce soit pour la localisation à distance des patrouilles ou pour le repérage non ambigu d'un événement dans un système cartographique ou sur une photo numérique qui sera jointe à la main courante ;
- les outils du travailleur itinérant, tels que les ordinateurs de poche communiquant ou les téléphones permettant la prise de vue sont aujourd'hui disponibles à moindre coût ;
- l'intégration des messages Internet émis autour d'un événement sont autant de preuves écrites de l'activité du service. Plus généralement, il est intéressant de réfléchir à l'utilisation de certaines fonctions liées à la messagerie et qui sont de plus en plus utilisées en entreprise pour des fonctions de type main courante (le calendrier, l'annuaire, le journal, les notes, les tâches) ;
- les outils de sauvegarde infalsifiable de la main courante.





Annexe

# 1

**Contexte juridique**

Lorsqu'un usager de la route estime avoir subi un préjudice de par la faute du gestionnaire de la voie empruntée, il a le choix entre :

- une action en responsabilité devant les juridictions administratives pour dommages de travaux publics ;
- une plainte au pénal pour homicide ou blessure involontaire.

## Le régime de la responsabilité administrative

L'affaire est jugée par le tribunal administratif.

S'il y a condamnation, c'est la collectivité publique qui est condamnée.

La victime doit justifier d'un préjudice et établir un lien de causalité entre les dommages causés et le défaut d'entretien normal. Le gestionnaire de la voie (la DDE, par exemple) doit prouver qu'il a apporté à l'ouvrage un entretien normal.

Le défaut d'entretien normal est le fait, pour la collectivité publique, compte tenu des moyens dont elle dispose, de n'avoir pas supprimé ou signalé un danger excédant ceux que les usagers doivent s'attendre à rencontrer et contre lequel il lui appartient de se prémunir. Le jugement repose sur la notion de mise en œuvre de tous les moyens pour entretenir. Les diverses circulaires sur l'organisation des services ne sont jamais prises en compte ; par contre, tout document pouvant apporter la preuve des mesures préventives prises, en particulier mains courantes, fiches d'intervention, fiches événements, ... est d'une importance capitale.

## Le régime pénal

L'affaire est jugée par le tribunal de police (contravention), le tribunal correctionnel (délit) ou la cour d'assises (crime).

Si elle aboutit, la plainte avec constitution de partie civile permet à la victime d'obtenir :

- une condamnation pénale de la personne mise en cause ;
- une réparation civile à des dommages et intérêts.

Les peines maximales encourues sont les suivantes :

- homicide involontaire : 3 ans d'emprisonnement et 45 000 d'amende ;
- blessures involontaires : 2 ans d'emprisonnement et 30 000 d'amende ;
- mise en danger de la vie d'autrui : 1 an d'emprisonnement et 15 000 d'amende ; la responsabilité pénale peut être recherchée, même en l'absence d'accident ou de victime.

Les lois Fauchon et, en particulier, celle du 10 juillet 2000 (dite Loi Fauchon 2) ont réformé en profondeur les règles relatives à la responsabilité pénale dans le cas des délits non intentionnels.

Le juge recherche par qui et comment est survenu le dommage ; il distingue causalité indirecte et causalité directe.

- **la causalité indirecte** concerne toutes les personnes qui ont un rôle d'encadrement et n'ont pas directement blessé ou tué la victime.

Le quatrième alinéa de l'article 121-3 du code pénal est rédigé de la façon suivante : "Dans le cas prévu par l'alinéa qui précède, les personnes physiques qui n'ont pas causé directement le dommage, mais qui ont créé ou contribué à créer la situation qui a permis la réalisation du dommage ou qui n'ont pas pris les mesures permettant de l'éviter, sont responsables pénalement s'il est établi qu'elles ont, soit violé de façon manifestement délibérée une obligation particulière de prudence ou de sécurité prévue par la loi ou le règlement, soit commis une faute caractérisée et qui exposait autrui à un risque d'une particulière gravité qu'elles ne pouvaient ignorer."

- **la causalité directe** concerne les personnes qui ont frappé ou heurté elles mêmes ou au moyen d'un véhicule, par exemple, la victime.

Le troisième alinéa de l'article 121-3 du code pénal est rédigé ainsi : "Il y a également délit, lorsque la loi le prévoit, en cas de faute d'imprudence, de négligence ou de manquement à une obligation de prudence ou de sécurité prévue par la loi ou le règlement s'il est établi que l'auteur des faits n'a pas accompli les diligences normales compte tenu, le cas échéant, de la nature de ses missions ou de ses fonctions, de ses compétences ainsi que du pouvoir et des moyens dont il disposait."

Le juge va donc :

- examiner les lois, décrets et arrêtés pour vérifier s'il y a eu imprudence ou négligence ; l'imprudence et la négligence renvoient à un manque de professionnalisme dans l'exécution des tâches.

- rechercher les zones de compétence de chacun, vérifier les pouvoirs qui en découlent, examiner les moyens mis en œuvre et la façon dont chacun a rendu compte pour vérifier si les diligences normales ont été accomplies ; il va donc s'intéresser aux circulaires, instructions, notes de service et tous documents montrant ce qui a été fait. Le meilleur moyen de prouver une diligence normale est la systématisation des comptes rendus dont la précision et le volume doit être fonction du degré hiérarchique.

Pour plus de détails, on se reportera aux documents [5], [6] et [7] de la bibliographie.

## Jurisprudence des tribunaux administratifs sur la forme de la main courante

Pour être juridiquement recevable, la main courante doit présenter des garanties suffisantes de fiabilité et de sincérité ; la jurisprudence est claire à cet égard :

- Cour administrative d'appel de Nancy, 18 février 1993 [2] : "Une société concessionnaire, qui est tenue de surveiller et d'entretenir en permanence l'autoroute qu'elle exploite, est admise à faire la preuve de l'entretien normal de cet ouvrage en produisant un registre broché de type "Manifold autocopiant" comportant les doubles carbonés de pages numérotées en continu sur lesquelles ont été inscrites quotidiennement les diverses missions et interventions de ce service pendant une période de dix jours. Bien que n'étant pas paraphé, un tel document, eu égard à la précision des mentions qu'il comporte et à la manière dont il est tenu, offre des garanties suffisantes de fiabilité et de sincérité."
- Cour administrative d'appel de Nancy, 9 mars 1993 [3] : "Une société concessionnaire, qui est tenue de surveiller et d'entretenir en permanence l'autoroute qu'elle exploite, ne fait pas la preuve de l'entretien normal de cet ouvrage en se bornant à produire une main courante tenue sous la forme de feuilles volantes rassemblées dans un classeur. Un tel document n'est pas de nature à éliminer toute possibilité d'en modifier le contenu et ne présente pas un caractère suffisant de fiabilité et de sincérité."
- Tribunal administratif de Nancy, 22 décembre 1998 [4] : "L'État, qui est tenu de surveiller et d'entretenir en permanence l'autoroute qu'il exploite, ne fait pas la preuve de l'entretien normal de cet ouvrage en produisant un relevé d'activités de son service d'entretien, établi sur papier libre et dénué de toute valeur probante."

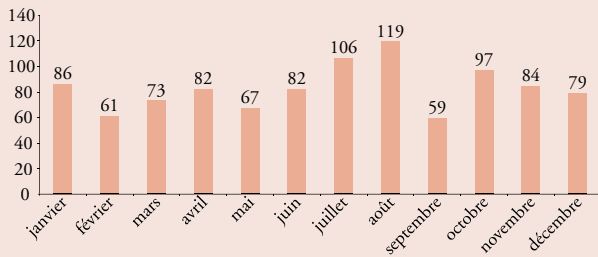


Annexe

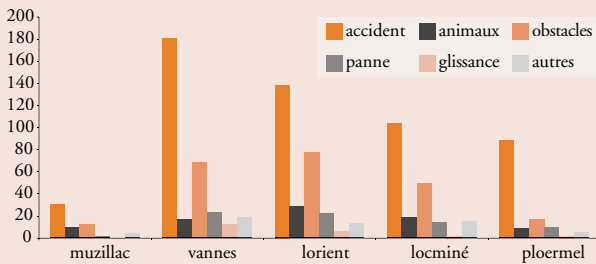
# 2

**Exemples d'exploitation**

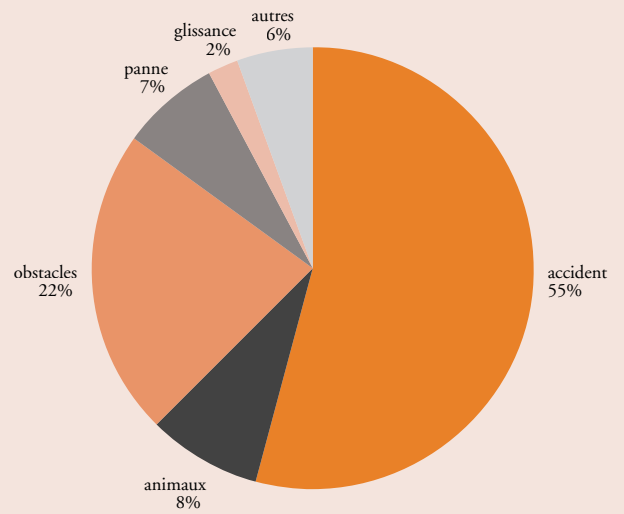
## Exemple 1 : Extrait du PGE de la DDE du Morbihan



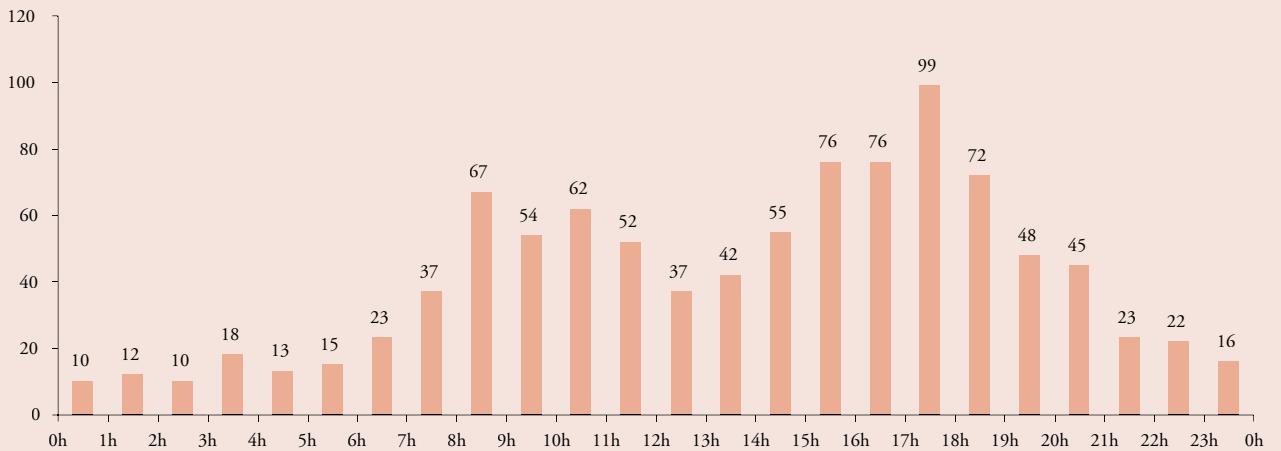
nombre d'interventions par mois



2001 - interventions par nature et par CEI  
(CEI de Muzillac : hors heures de service)



2001 - répartition des interventions par nature



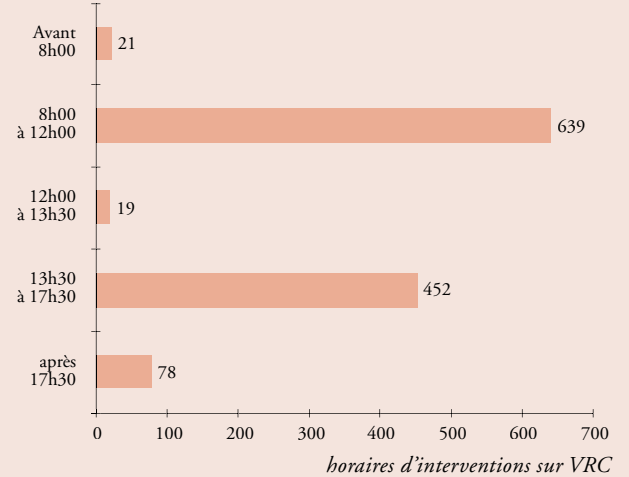
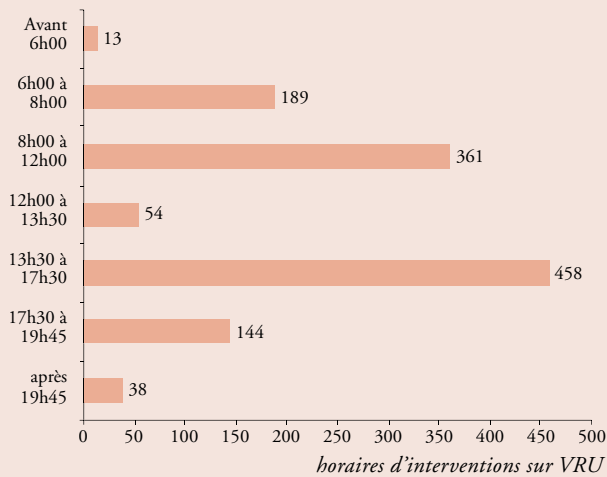
nombre d'interventions par tranches horaires

## Exemple 2 : Application de la DDE du Loire-Atlantique

Écran de saisie des événements

2444	23	CEI							4146	-414
2445	23								4146	-414
2446	23	DATE (jour/mois) et HEURES (horaire) de l'ÉVÉNEMENT							4146	-414
2447	24	Date événement							4146	-414
2448	24	Heure d'alerte		Arrivée sur site		Départ du site			4146	-414
2449	24								4146	-414
2450	24	ORIGINE DE L'ALERTE							4146	-414
2451	24	<input type="radio"/> C.I.S.T.	<input type="radio"/> Interv. DDE	<input type="radio"/> CB	<input type="radio"/> Patrouille	<input type="radio"/> Autre			4146	-414
2452	24	ROUTE		SITUATION					4146	-414
2453	24	Type		Sens		Voie			4146	-414
2454	24	N°		P.R.					4146	-414
2455	23								1	-414
2456	23	Nb de MATÉRIELS		NATURE ÉVÉNEMENT		Nb de PERSONNELS			4146	-414
2457	23	Patrouilleur	<input type="checkbox"/>			Agent exploitation	<input type="checkbox"/>		4146	-414
2458	23	FLR Poste	<input type="checkbox"/>			Chef d'équipe	<input type="checkbox"/>		4146	-414
2459	23	Éclairage	<input type="checkbox"/>			Encadrement	<input type="checkbox"/>		4146	-414
2460	23	FLR Tracteur	<input type="checkbox"/>						4146	-414
2461	23	Autres							4146	-414
2462	23								4146	-414
2463	23								4146	-414
2464	23								4146	-414
2465	23								4146	-414
2466	2393	Nantes	-4146	30/04/2001	06:50	06:53	-4146	-4146	-414	-414
2467	2437	Héric	1	02/05/2001	17:35	17:50	18:00	1	-4146	-414
2468	2467	Saint-Jay	1	09/05/2001	17:15	17:25	18:00	1	-4146	-414
2469										

## Éditions graphiques



STATISTIQUES AU  
10/01/2002

## Nature des interventions par C.E.I.

	Goulaine	Héric	Nantes	Saint-Nazaire	Savenay	Total
ACCIDENT	58	36	107	31	62	294
PANNE	91	63	221	53	71	499
OBJET / DETRITUS	267	324	278	245	80	1194
ANIMAL	24	33	34	61	28	180
Signal. chantier	22	5	12	12	2	53
Autre	91	35	52	29	40	247
Total	553	496	704	431	283	2467

## Nature des interventions par catégorie de voie

	RN						RD	
	VRU		VCA		GLATR		RM	
	nb	nb/km	nb	nb/km	nb	nb/km	nb	nb/km
ACCIDENT	107	3,17	90	0,81	39	0,63	53	0,84
PANNE	188	5,56	133	1,20	62	1,00	113	1,79
OBJET / DETRITUS	240	7,10	417	3,76	190	3,06	346	5,47
ANIMAL	24	0,71	57	0,51	56	0,90	42	0,66
Signal. chantier	24	0,71	9	0,08	4	0,06	14	0,22
Autre	82	2,43	75	0,68	31	0,50	58	0,92
Total	665	19,67	781	7,04	382	6,15	626	9,91

## Situation des interventions par C.E.I.

	Goulaine	Héric	Nantes	Saint-Nazaire	Savenay	Total
Accotement	13	4	10	9	2	38
B.A.U.	191	208	259	106	101	865
Lente	97	103	139	157	53	549
Médiane	2	0	2	2	0	6
Rapide	34	65	69	38	30	236
Tte largeur	40	10	22	17	23	112
T.P.C.	46	55	47	57	14	219
Bretelle	105	44	146	39	34	368
Autre	25	7	10	6	26	74
Total	553	496	704	431	283	2467





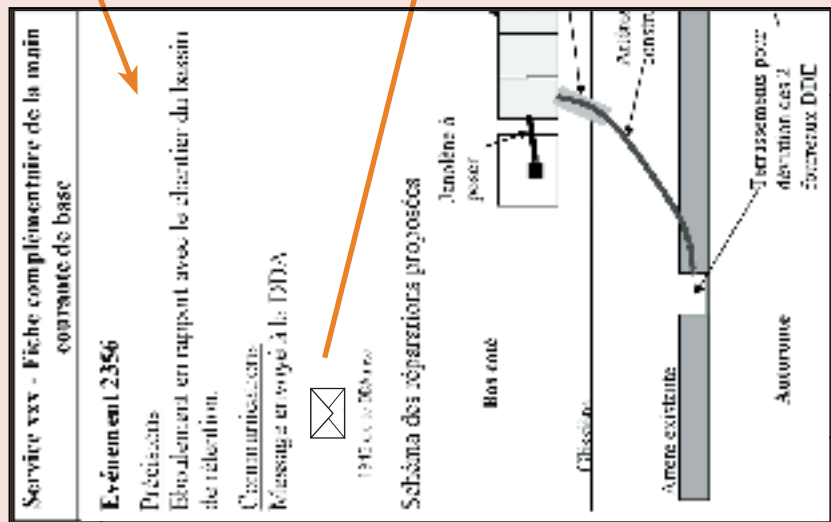
Annexe

# 3

**Illustration  
d'une main courante  
"à tiroir"**

### 2003 - Main courante au fil de l'eau Service XXX

N° Chro no	1er appel			Lieu			Événement			Intervention			Moyens mobilisés			Dossier en référence	
	Date	Heure	Axe	PR	Sens	Nature	Attribut principal	Equipe	heure de mise en sécurité	Actions sur place	Exploitation	heure de fin	internes	externes	Autres services sur les lieux		Précisions
1	22/3	12h30	RN12	15,5		Perte de cil Gravillons		FG, TR	12h45	Déblatier	Alternat	15h00	Camion	Levage 40t	Vétéraire	Giratoire	Hyperlien a
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	





Annexe

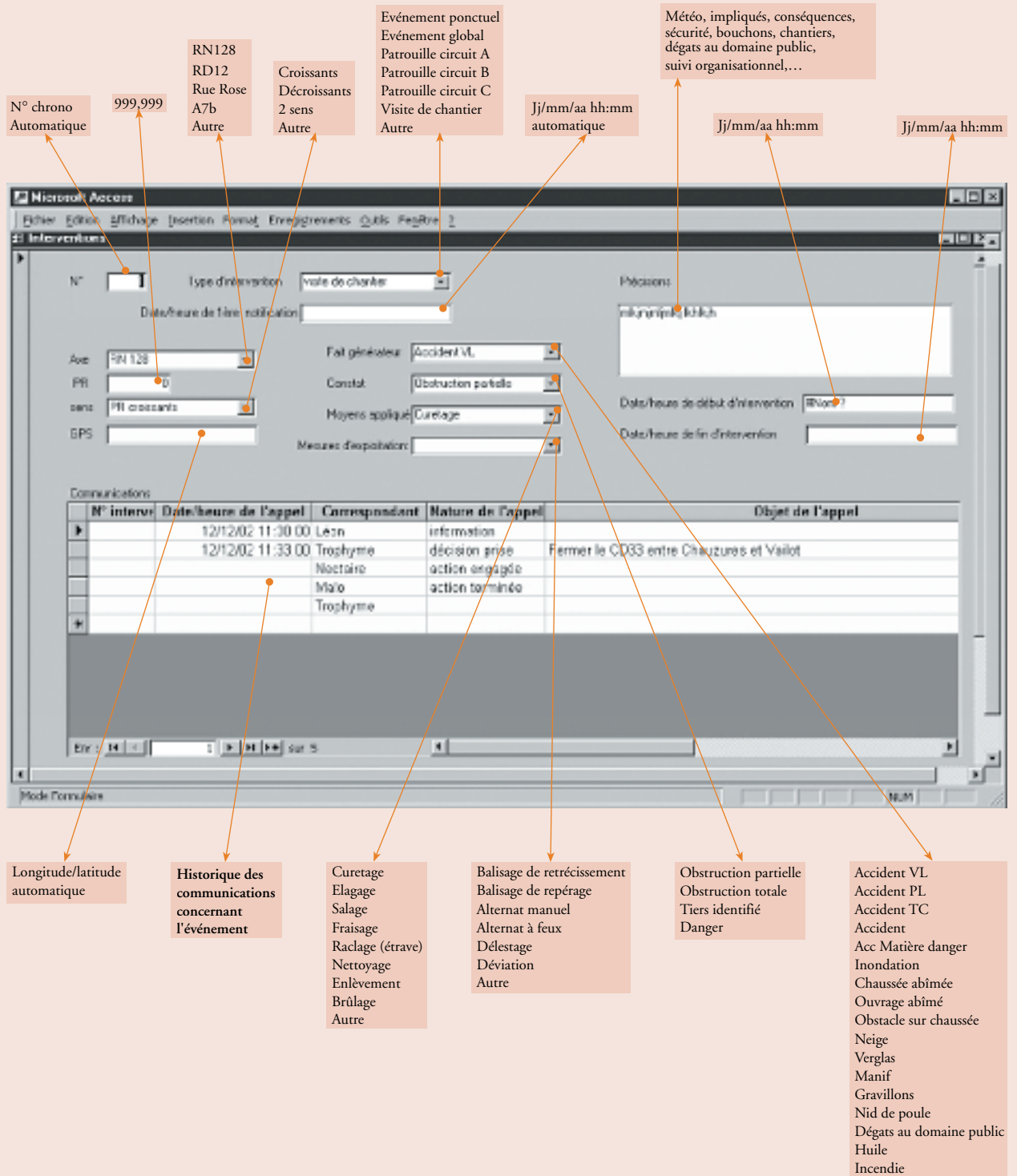
# 4

**Fiche de saisie polyvalente  
avec suivi  
des communications  
(maquette)**

Le formulaire présenté à la page suivante est un exemple de fiche à établir pour chaque événement à consigner dans une main courante. On remarquera que cette fiche peut être utilisée autant pour les tournées que pour les événements aléatoires et qu'elle permet de suivre (en saisie et en consultation) l'historique des décisions et des actions relatives à l'événement.

Pour les événements aléatoires, la main courante intéressante est celle qui consigne non seulement les attributs primaires de l'événement tel que la localisation, les différentes datations, le constat initial et les moyens mis en œuvre, mais encore et surtout l'implication des autres acteurs dans le déroulement de l'événement. Chaque communication par téléphone, par fax, par courriel (courrier électronique) ou de vive voix (sur place) doit être consignée dans la main courante, avec l'événement générateur comme référence.

Dans le cadre des tournées d'inspection (patrouille, chantiers, ...), on peut considérer que chaque observation ou chaque action est un événement en lui-même qui peut être traité comme un événement aléatoire. Une fiche identique à celle des événements aléatoires peut donc être utilisée, à la simple condition d'identifier la tournée.







# Annexe 5

## Technologies nouvelles

## Transcription téléphonique.

Il est toujours difficile de noter proprement des éléments relevant de la main courante lorsque l'on se trouve sur le terrain, parfois dans des conditions difficiles (froid, neige, pluie, vent, fatigue, ...).

De plus en plus, les équipes de terrain disposent de téléphone portable en complément de l'équipement radio.

Le CIGT départemental peut facilement mettre en œuvre un service qui assure la retranscription des échanges téléphoniques (ou radio) ciblés "main courante". **L'opérateur de permanence conduit l'entretien téléphonique pour que l'information soit correctement énoncée par le patrouilleur.**

La transcription téléphonique suppose que l'opérateur qui reçoit l'appel du terrain dispose au minimum d'un cahier à colonnes qu'il remplit à la main dans les conditions habituelles de sécurité, d'inviolabilité et de confidentialité.

Plus moderne, à l'exemple de nombreuses applications de permanence téléphonique, l'opérateur peut être formé pour une saisie directe de l'information sur des formulaires informatiques alimentant une base de données.

Il faut aussi noter que la transcription téléphonique en temps réel est un service actuellement offert par plusieurs sociétés en France, que l'on peut trouver en cherchant par exemple sur Internet à la rubrique "Télésecrétariat". Au lieu de confier la transcription téléphonique à un service interne à la DDE, il est possible de sous-traiter cette prestation qui nécessite a priori une téléprésence 24h24.

Cette sous-traitance signifie que l'organe de transcription est totalement dissocié de l'organe d'exploitation, imposant un double circuit des informations.

Les conditions techniques d'une prestation de ce type sont, par exemple :

- mise à disposition d'opérateurs formés au langage et aux principes de l'exploitation ;
- appel possible à toute heure tous les jours ;
- identification des agents appelant ;
- consultation restreinte de la base de données par Internet , avec ou sans cartographie associée, éventuellement avec possibilité de réentendre la conversation téléphonique (archivage numérique) ;
- récupération des fichiers de données pour exploitation statistique ;
- spécifications de confidentialité, de sécurisation, d'archives infalsifiables, ...

La mission peut faire l'objet d'un appel d'offres trisannuel avec facturation au forfait trimestriel et à l'événement traité.

Les modalités de contrôle de bonne exécution de ce type de prestation sont à étudier.

## Téléphone localisateur Gps

Le problème bien connu de la localisation des événements peut aujourd'hui être résolu.



Il existe des téléphones intégrant un système de localisation Gps et un écran d'environ 5x7cm pour l'affichage d'une carte centrée sur l'endroit où se trouve celui qui téléphone ou celui à qui l'on téléphone. Deux personnes disposant du même type de téléphone peuvent donc se situer mutuellement. L'une de ces personnes peut être le service de transcription téléphonique qui peut alors localiser sans ambiguïté l'équipe sur le terrain.



## Dictaphone numérique

Si la couverture est insuffisante pour l'usage des téléphones portables, ou si les communications générées sont considérées comme trop coûteuses, il est possible d'utiliser les dictaphones numériques. Dans ce cas, il faudra former les équipes à la notification verbale simple et structurée, de façon que la transcription téléphonique en différé au secrétariat de la subdivision soit facile.

Le dictaphone numérique (ou l'appareil photo numérique sur lequel on peut aussi enregistrer un commentaire) permet de transmettre facilement les enregistrements vocaux sur le réseau I2 à destination d'un service de transcription situé ailleurs qu'à la subdivision.

## Téléphone-photo

Au Japon, en 2002, un téléphone mobile sur cinq est vendu équipé d'un appareil photo.

Cette fonction est intéressante, dans le cadre d'un système de transcription téléphonique, pour enrichir la main courante avec les photos de l'événement.

La photo est un complément de plus en plus utile à la caractérisation du site de l'événement et de l'événement lui-même (dégâts au domaine public, dégradation d'ouvrage, niveau d'une inondation, présence ou absence d'une signalisation, ...).

### Un combiné utilisable en Europe et aux États-Unis

"Les images prises par l'appareil photo, intégré au dos du combiné, s'affichent sur un écran couleur d'une résolution de 208x320 pixels. Mémorisées dans l'album photo du téléphone, elles sont ensuite envoyées par mél en tant que pièces jointes, ou transmises à d'autres téléphones par message MMS". [Le fabricant] propose d'utiliser l'appareil photo pour envoyer une image de la personne qui appelle. [L'appareil] supporte le standard GPRS pour les réseaux mobiles haut débit, généralement utilisés pour l'accès à internet. Il est également compatible Bluetooth, pour utiliser un casque d'écoute ou se connecter à un ordinateur portable sans être gêné par un câble.



## Ordinateur de poche

Les ordinateurs de poche (Palm pilot) sont de plus en plus utilisés par les travailleurs itinérants. Cependant, les évolutions fonctionnelles de ces produits sont encore très importantes et l'on peut s'attendre dans les prochaines années à des produits intégrés économiquement intéressants.

Par exemple, il existe déjà des ordinateurs de poche intégrant un téléphone GPRS qui permet à l'utilisateur d'échanger des données avec une base centrale, à faible coût de communication.

On peut penser qu'il existera bientôt des ordinateurs de poche avec navigateur intégré (permettant de se situer sur une carte), avec téléphone GPRS et photo.

## Messagerie Internet

Les postes équipés d'un système de messagerie font bien d'autres choses que l'émission et la réception de messages.

### Messagerie de base

Envoyer un message, répondre à un message ou prendre connaissance d'un message sont des actions qui relèvent de l'activité main courante. Il convient de réfléchir à la façon de faire le lien entre la main courante principale et les dossiers des messages envoyés ou reçus. En particulier, il y a obligation de sauvegarder toutes ces traces liées aux événements et qui se multiplient inéluctablement.

### Fonction "Calendrier"

La fonction de calendrier ne semble pas relever de la main courante, sauf si celle-ci est utilisée pour assurer la programmation de chaque mission ou tournée d'inspection.

## Fonction "Contacts"

La fonction d'annuaire n'est pas utile à la main courante. Rappelons que l'annuaire Mélanie contient les coordonnées de tous les agents de l'Équipement ainsi que les contacts extérieurs personnalisés. Un patrouilleur équipé d'un ordinateur de poche peut cependant s'en servir efficacement sur le terrain (pour autant que cet annuaire soit correct et contienne les coordonnées à jour de tous les correspondants susceptibles d'être contactés).

## Fonction "Journal"

Cette fonction est une sorte de main courante personnelle. Si le dossier correspondant est transformé en dossier public (à l'intérieur du domaine Intranet de la DDE), elle peut devenir une main courante de service accessible à tous. À noter qu'avec le service de téléphonie portable GPRS, un ordinateur portable ou un ordinateur de poche équipé GPRS peut devenir un "bureau virtuel nomade" ayant un accès sécurisé à ce dossier journal.

Si l'outil est simple d'usage pour les applications cible de Outlook (choix officiel du Ministère pour les années actuelles), il est malheureusement complexe dès lors que l'on souhaite personnaliser les formulaires de saisie des informations.

## Fonction "Notes"

Les notes peuvent avoir un rôle dans la main courante, par simple copier-coller. Cependant, elles introduisent un niveau de saisie supplémentaire, ergonomiquement peu recommandé.

## Fonction "Tâches"

Une tâche peut être comprise comme l'équivalent d'un événement. Le formulaire de saisie peut être adapté avec des champs de saisie personnalisés, en particulier avec des listes de choix pour une saisie par un simple clic. Cette adaptation est néanmoins complexe.

Les tâches/éléments ainsi produits peuvent être exportés vers une base de données Access ou vers un fichier Excel, qui permettra des exploitations statistiques et l'édition de tableaux triés par critère.

## Sauvegarde des messages

La sauvegarde sur support infalsifiable ne concerne pas que la messagerie. Il y a lieu de réfléchir avec la cellule informatique sur les procédures à mettre en place :

- comment organiser les dossiers (par mois, par année, par service, ...)
- quoi sauvegarder (les messages avec réponses en cascade sont une bonne pratique pour le suivi d'un message initial)
- comment assurer une sauvegarde provisoire "au fil de l'eau"
- à quelle fréquence réaliser les sauvegardes définitives infalsifiables et non destructibles
- comment valider ces sauvegardes.

## Bureautique et téléphone

En conclusion sur les outils bureautiques, il ne devrait pas y avoir de problème technique majeur à utiliser conjointement :

- la fonction "Tâches" de Outlook, sans adaptation, où chaque événement serait une tâche
- une base de données Access alimentée par l'export des fiches de tâches créées par la fonction "Tâches"
- des ordinateurs de poche GPRS équipés comme des bureaux virtuels nomades compatible avec Mélanie.



## Bibliographie

## Contexte juridique

### Loi

- [1] Loi 2001-616 du 10 juillet 2000, tendant à préciser la définition des délits non intentionnels – publiée au J. O. du 11 juillet 2000, p. 10484.

### Jurisprudence

- [2] Cour administrative d'appel de Nancy – n° 92NC00394 – 18 février 1993 – SAPRR/GAN.
- [3] Cour administrative d'appel de Nancy – n° 92NC00603 – 9 mars 1993 – SAPRR/Brun/La Prévoyance Mutuelle.
- [4] Tribunal administratif de Nancy – n° 98837 – 22 décembre 1998 – AXA/État (DDE 54).

### Conférences, articles

- [5] Contentieux et responsabilité en matière d'entretien et d'exploitation de la route – Intervention de M. Y. Lebasclé au CIEP de Mâcon, à la DDE du Gard et à la DDE de Savoie (printemps-été 1997) – Dafag - Bulletin d'Information Générale n° 97-4.
- [6] Conférence de M. A. Prache "L'Administration et ses agents face aux évolutions récentes du droit pénal et de la procédure pénale" – Dafag - Bulletin d'Information Générale spécial 2001, droit pénal.
- [7] Commentaire de deux affaires pénales - Dafag - Bulletin d'Information Générale spécial 2001, droit pénal.

Ces trois documents peuvent être consultés sur l'intranet du ministère, à l'adresse <http://intra.dafag.i2/juridique/BIG>.

## Exploitation

### Documents techniques

- [8] Schéma directeur d'exploitation de la route – Premiers éléments de réflexion pour l'organisation des services – Sétra – mars 1993 – Réf. : E9319 – Prix : 7,62 .
- [9] Guide méthodologique – Exploitation des réseaux principaux des voiries d'agglomération – Schéma directeur d'exploitation de la route – Réseaux de niveau 1 – Certu – Décembre 1996.
- [10] 503 mots de l'exploitation de la route – Glossaire – Sétra – décembre 1996 – Réf. : E9675 – Prix : 15,24 .
- [11] La veille qualifiée – Guide technique – Sétra – juillet 1999 – Réf. : E9913 – Prix : 12,20 .
- [12] Organisation des patrouilles – Exploitation de la route – Guide technique – Sétra – novembre 1999 – Réf. : E9928 – Prix : 12,20 .
- [13] Éléments de méthode pour l'élaboration d'un projet global d'exploitation – DSCR/ CETE Normandie – document téléchargeable sur l'intranet du ministère, à l'adresse : <http://intra.dscr.i2/docs/doc382.pdf>.



## Sigles, acronymes et symboles

BAAC	Bulletin d'Analyse des Accidents Corporels de la Circulation
CDES	Cellule Départementale d'Exploitation et de Sécurité
CEI	Centre d'Exploitation et d'Intervention
CIGT	Centre d'Ingénierie et de Gestion du Trafic
CIR	Centre d'Information Routière
Concerto	logiciel de traitement des données d'accidents
DATEX	travel and trafic DATa EXchange
DDE	Direction Départementale de l'Équipement
GPRS	General Packet Radio Service
GPS	Global Positioning System
PGE	Projet Global d'Exploitation
PGT	Plan de Gestion du trafic
RGR	Responsable de la Gestion des Routes
S <sub>DER</sub>	Schéma Directeur d'Exploitation Routière
S <sub>DIR</sub>	Schéma Directeur d'Information Routière

46 avenue  
Aristide Briand  
BP 100  
92225 Bagneux Cedex  
France  
téléphone :  
33 (0)1 46 11 31 31  
télécopie :  
33 (0)1 46 11 31 69  
internet : [www.setra.equipement.gouv.fr](http://www.setra.equipement.gouv.fr)

Ce document est un guide méthodologique dont l'objectif est d'aider les gestionnaires de réseaux routiers à mener une démarche efficace pour mettre en place une main courante dans leur service.

Il évoque les enjeux de la main courante (avec un développement particulier sur l'enjeu juridique) et les cibles concernées.

Il définit ce qu'est une main courante et les éléments nécessaires qu'elle doit contenir.

Il déroule la démarche de conception en fonction du service utilisateur et des objectifs d'exploitation.

Il fait des recommandations de vocabulaire et donne quelques exemples de main courante.

Enfin, il donne quelques exemples d'exploitation de mains courantes et présente un éventail des moyens pratiques utilisables.

Document disponible au bureau de vente du Sétra  
46 avenue Aristide Briand - BP 100 - 92225 Bagneux Cedex - France  
téléphone : 33 (0)1 46 11 31 53 - télécopie : 33 (0)1 46 11 33 55  
Référence : **0402** - Prix de vente : **12**

*Crédit photos : François Cepas (Dscr) - Jean-Yves Grosse (Certu)  
Conception graphique - mise en page : Philippe Masingarbe (Sétra)  
Impression : Caractère - 2, rue Monge - BP 224 - 15002 Aurillac Cedex  
L'autorisation du Sétra est indispensable pour la reproduction, même partielle, de ce document.  
© 2004 Sétra - Dépôt légal : 2<sup>ème</sup> trimestre 2004 - ISBN : 2-11-093415-8*

Le Sétra appartient  
au Réseau Scientifique  
et Technique  
de l'Équipement

