

Enquête de satisfaction sur la RN13 entre Azrou et Midelt

Abdelhamid JANATI IDRISSE

Chef de la Division de la Maintenance et de la Viabilité Hivernale

Direction des Routes - Maroc

janati@mtpnet.gov.ma

Résumé

La route a connu une évolution importante. D'un simple ouvrage reliant des localités, elle devient un service rendu aux usagers. Ce service doit normalement être entretenu en permanence pour satisfaire les attentes des usagers de la route qui deviennent de plus en plus exigeants.

Le présent article a pour but de présenter les résultats d'une enquête de satisfaction des usagers de la RN13 entre Azrou et Midelt, qui connaît plusieurs épisodes de neige et de verglas pendant la période novembre et mars de chaque année. Ladite enquête, qui a été réalisée en 2008 sur la base d'un questionnaire élaboré à cet effet, a porté sur l'état de la route, les conditions de circulation en présence de la neige, les services rendus, la signalisation et l'information.

1. Présentation de la RN13 entre Azrou et Midelt

La Route Nationale numéro 13 (RN13) reliant Azrou et Midelt traverse un relief vallonné à montagneux dans le moyen Atlas. Elle connaît plusieurs épisodes de neige et de verglas pendant la période novembre – mars de chaque année, ce qui perturbe fortement l'écoulement du trafic et notamment celui des poids lourds. Les hauteurs de neige enregistrées sur cette section varient de 20 cm à 120 cm sur la chaussée et peuvent atteindre 2 m dans les congères. Ce tronçon est géré par les directions provinciales de l'équipement de Khénifra (50 km) et d'Ifrane (70 km).

La position géographique de la RN13 lui confère un rôle important dans les échanges économiques entre Meknès et Errachidia. Elle constitue aussi le dernier maillon de l'itinéraire de desserte des stations de sports d'hiver de Habri et Michlifén qui sont très fréquentées de la mi décembre à la mi-mars. A titre indicatif, on enregistre un trafic moyen journalier annuel (TMJA) de 2000 véhicules par jour.

Du point de vue de la climatologie, la RN13 entre Azrou et Midelt est soumise à diverses influences qui l'expose régulièrement à des épisodes de chute de neige et de formation de verglas durant la période hivernale.

On comprend dès lors que, dans ce contexte, le maintien de la viabilité sur la RN13 constitue à la fois un enjeu important, compte tenu des rôles qu'elle supporte sur le plan économique et touristique, et un challenge sur le plan technique, compte tenu de la dureté du climat qui l'entoure.

Ce tronçon de routes a connu plusieurs opérations d'entretien de sa mise à niveau, les plus récentes sont :

DPE d'Ifrane

- En 2002 : Renforcement entre les PK 292 - 293,8 pour un montant de 1360 Kdh
- En 2005 : Elargissement et renforcement de la section entre les PK311,5 - 323 pour un montant de 16500 Kdh
- Elargissement et renforcement des sections entre les PK 284,5 - 287 et 300 - 311 pour un montant de 5700 Kdh
- En 2007 : Revêtement superficiel sur diverses sections de 28 km pour un montant de 3400 Kdh

DPE de Khénifra

- En 2002 : Construction d'un ouvrage d'art au PK 413 pour un montant de 2400 Kdh
- En 2003 : Rectification du tracé de la section entre les PK 424 et 426 pour un montant de 1000 Kdh
- En 2004 : Rectification du tracé de la section entre les PK 346 – 348 pour un montant de 3300 Kdh
- En 2004 : Renforcement de chaussée des sections entre les PK 402 - 405, 419 - 423 et 430 - 433, pour un montant de 8700 Kdh
- En 2007 : Renforcement de la section entre les PK 342,5 – 363 pour un montant de 20000 Kdh

Le tableau ci après relate les données sur l'enneigement de la section de la RN13 entre Azrou et Midel t:

Tableau n° 1 : Données sur la viabilité hivernale sur la RN13

Désignation	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Nombre de jours de chute de neige	16	20	10	7	74
Nombre d'heures de coupure	4230	5223	1027	700	9760
Epaisseur moyenne de la neige en cm	50	60	30	20	90
Nombre de campagnes de déneigement	4	4	3	3	10

2. Enquête de satisfaction sur la RN13

Pour l'enquête de satisfaction des usagers de la RN13, un questionnaire a été élaboré selon l'échelle de type LIKERT. Il comporte 9 questions et a été testé auprès d'usagers sur l'aire de stationnement Aghbalou Oudkhiss, située au PK348 de la RN13.

Les principales questions ont porté sur le degré de satisfaction des usagers à propos des thèmes suivants:

- L'état de la route ;
- Les conditions de circulation en présence de la neige ;
- Les services rendus ;
- La signalisation et l'information.

Les usagers ont été interrogés au niveau d'une aire de stationnement Aghbalou Oudkhiss, située au PK348 de la RN13 en période diurne. Parmi les usagers interrogés figurent les conducteurs de poids lourds (30%), d'autocars (13%) et de véhicules légers (57%). Ils expriment leur degré de satisfaction globale de la RN13 par rapport à trois sous thèmes décrivant cette route. Ils émettent ces différents jugements au moyen d'une échelle de cotation allant de « pas du tout satisfait » à « tout à fait satisfait ».

Le dépouillement des 200 questionnaires renseignés a révélé les résultats suivants :

Vous utilisez cette route :

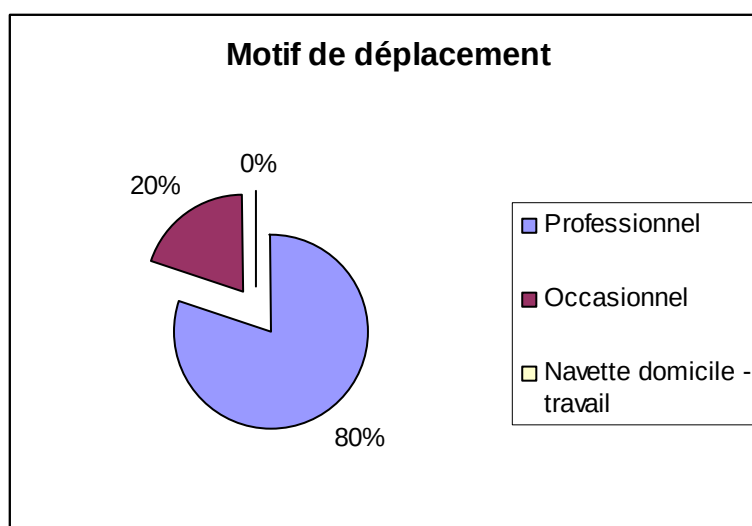
- Une à plusieurs fois par jour 20.5 %
- Une à plusieurs fois par semaine 38.5 %
- Une à plusieurs fois par mois 31 %
- Une à plusieurs fois par an 10 %
- Moins d'une fois par an --
- Pour la première fois --

Quel est le motif de votre déplacement ?

- Professionnel 80 %
- Navette Domicile-Travail --
- Occasionnel (visite familiale, loisirs, tourisme) 20 %

Motif de déplacement

Etat de la



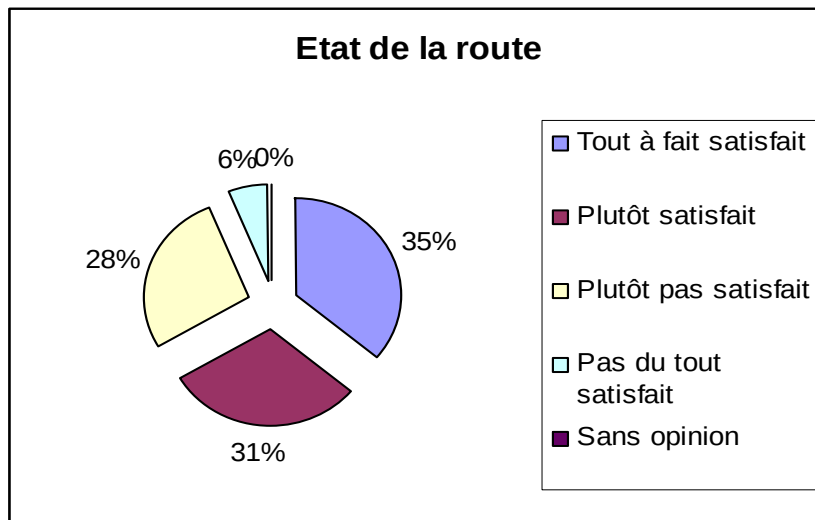
route

Diriez-vous que vous êtes :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
De la qualité de son revêtement	28%	34%	30%	7.5%	0.5%

De la signalisation horizontale	60.5%	26.5%	10.5%	2.5%	0%
De la qualité des accotements	19%	30.5%	42%	8.5%	0%

Etat de la route

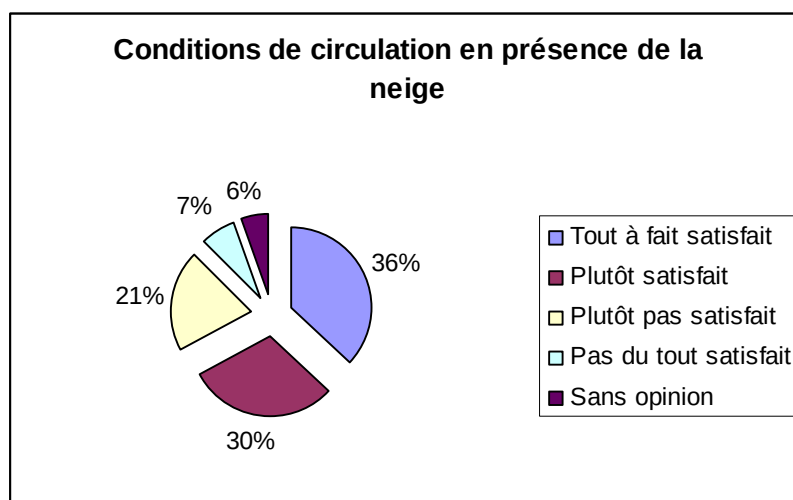


Conditions de circulation en présence de la neige

Diriez-vous que vous êtes :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
Du délai d'attente devant les barrières de neige	22%	39.5%	23.5%	9%	6%
Des travaux de déneigement	50%	31.5%	14%	4%	0.5%
Des opérations de sablage	46%	27.5%	19%	7%	0.5%
De la qualité de la chaussée après déneigement	41%	30.5%	22%	5.5%	1%
De la circulation par convois	25.5%	21.5%	23.5%	10.5%	19%

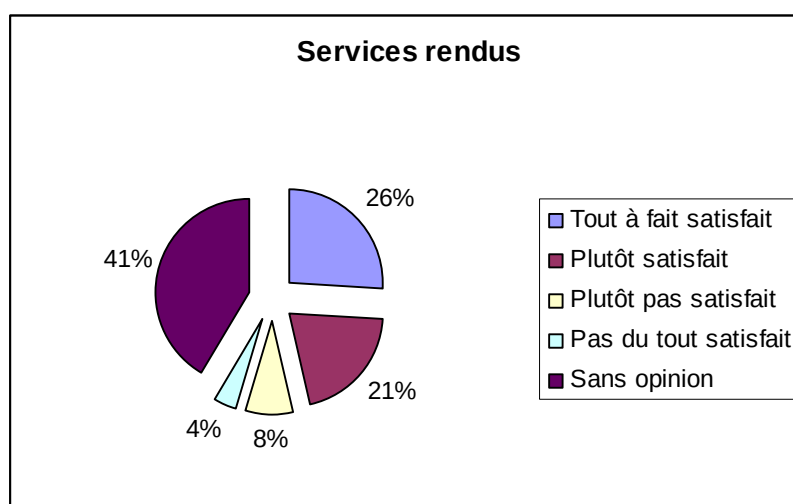
Conditions de circulation en présence de la neige



Services rendus

Diriez-vous que vous êtes:	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
Des conditions d'accueil dans les abris de neige	10.5%	23.5%	9.5%	4.5%	52%
De l'assistance fournie par les équipes de déneigement.	41.5%	17.5%	7%	3%	31%

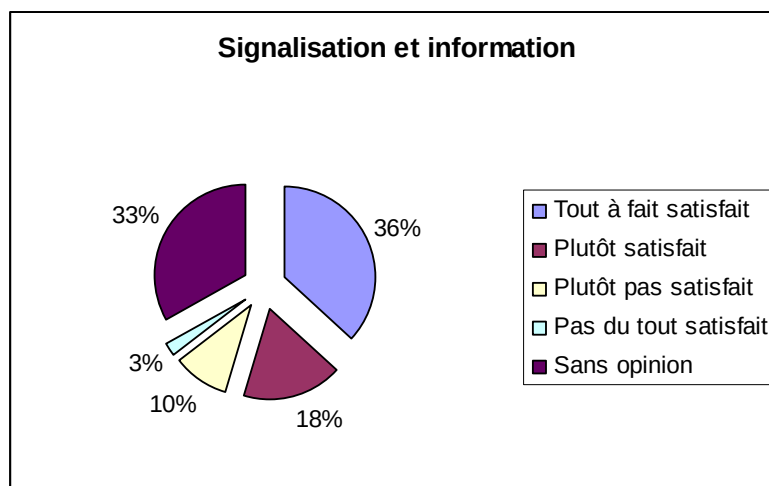
Services rendus



Signalisation et Information

Diriez-vous que vous êtes :	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Sans opinion
Sur les panneaux de signalisation	60.5%	19%	15.5%	4%	1%
Des informations relayées par les panneaux à messages variables	46.5%	26%	9.5%	0.5%	17.5%
Des informations fournies par le numéro vert du service hivernal de la DRCR 037 71 17 17	3.5%	7.5%	5.5%	3%	80.5%

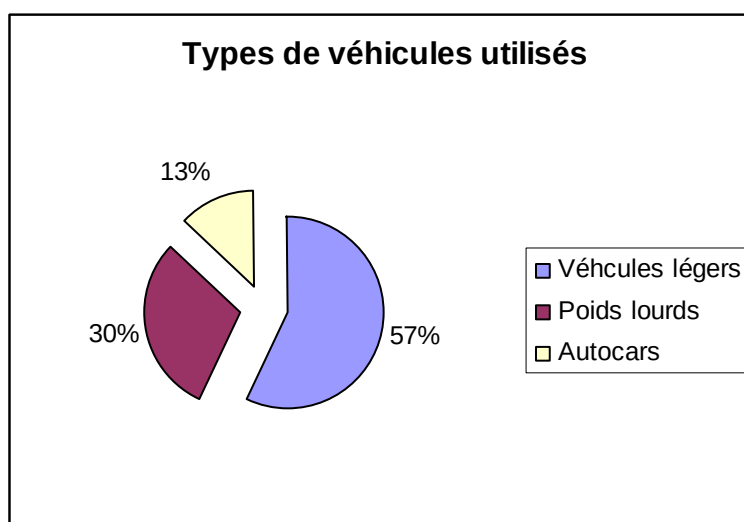
Signalisation et information



Type du véhicule utilisé :

Type du véhicule utilisé	%
VL (véhicule léger)	57
Poids lourds	30
Autocars	13

Type de véhicules utilisés

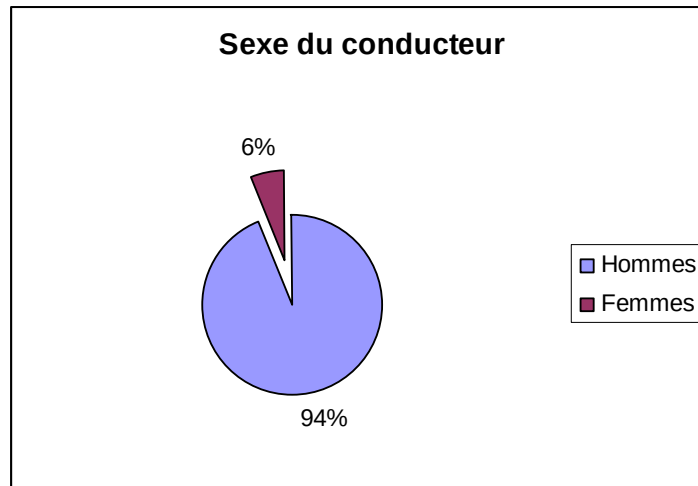


Sexe du

conducteur

Sexe du conducteur	%
Femme	6
Homme	94

Sexe du conducteur



Commentaires

La synthèse des réponses à la question « Avez-vous des remarques ou des commentaires à faire sur cette route pendant la neige ? », est relatée ci après :

- Procéder à la rectification du tracé de la section entre Hjirt et Ait Oufella car elle est très difficile à emprunter pendant la neige ;
- Améliorer la communication avec les usagers de la route car ce dernier n'est pas bien informé de l'état de la RN13 ;
- Améliorer les structures d'accueil des usagers de la route en équipant convenablement les différents abris de neige situés sur la RN13 ;
- Procéder à l'élargissement de la chaussée et des accotements de la RN13 car l'utilisateur trouve des difficultés de rouler au moment des croisements ;
- S'équiper d'engins de déneigement identiques à ceux utilisés en Europe car, les engins utilisés au Maroc sont vétustes ;
- Prévoir un centre d'information au niveau de Zaida ;
- Procéder à l'homogénéisation du reste de la liaison avec des enrobés bitumineux tel que réalisé sur la section renforcée récemment ;
- Prévoir des panneaux à messages variables du côté d'Errachidia, Midelt et Zaida comme ceux implantés à la sortie de Meknès et d'Azrou qui donnent des informations intéressantes sur la RN13 ;
- Renforcer les équipes d'intervention pour réduire le temps d'attente au niveau des barrières de neige ;
- Adapter les panneaux de limitation de vitesse implantés entre Azrou et Midelt
- Certains tronçons de la liaison sont dégradés, il faut procéder à leur renforcement par la technique des enrobés bitumineux.

L'appréciation portée sur la RN13 est globalement positive.

Les activités traditionnelles des personnels de l'Équipement sont appréciées par les usagers. Il s'agit en particulier :

- o de la signalisation horizontale dont le taux de satisfaction est de 87 % ;
- o de la signalisation verticale dont le taux de satisfaction est de 79,5 % ;

- o des conditions de circulation en présence de la neige dont le taux de satisfaction est de 67 % ;
- o de l'assistance fournie par les équipes de déneigement dont le taux de satisfaction est de 59%.

Les usagers se montrent critiques en ce qui concerne la qualité des accotements et du revêtement dont le degré d'insatisfaction est respectivement de 50,5% et 37,5%. Les aspects suivants méritent d'être améliorés:

- o Etat du revêtement de la route et de ses accotements ;
- o La communication avec les usagers de la route ;
- o Le tracé de la route entre Hjirt et Ait Oufella ;
- o L'exploitation de la route pendant la neige.

Il convient de remarquer que 80,5 % des usagers interviewés ignorent l'existence du numéro 037 71 17 17 de la permanence de la DR qui fonctionne 24 heures sur 24 et 52 % ignorent l'existence d'abris de neige sur la RN13.