

## AVIS DU CNC SUR LES AUTOROUTES À PÉAGE

*L'avis ci-après fait référence à l'Union des sociétés françaises d'autoroutes à péage (USAP). Il est précisé que l'Association des sociétés françaises d'autoroutes (ASFA) se substitue désormais à l'USAP – association à laquelle a été mis un terme le 6 juillet 1995 –, pour toutes les actions communes des sociétés concessionnaires d'autoroutes, notamment en ce qui concerne les actions vers les consommateurs.*

### SUR LES PRIX DU PÉAGE ET LES CONTRIBUTIONS

Considérant que si le principe juridique de la gratuité du prix de l'autoroute est posé, les dérogations légales introduites se justifient par le coût économique de l'investissement – passé et futur – et du fonctionnement du réseau et donnent lieu à la perception d'un péage pour les usagers de ces infrastructures.

Considérant que ce principe ne doit pas conduire à un désengagement de l'État au détriment des collectivités locales et des usagers et qu'au contraire, il convient qu'à côté du réseau d'autoroutes concédé et payant, coexiste une route nationale parallèle offrant une alternative aux usagers.

Considérant que la tarification du péage pèse plus lourdement sur les usagers véhicules légers que sur les usagers poids lourds, il apparaît nécessaire d'introduire des

mesures correctives visant à faire contribuer chaque catégorie d'usagers en fonction des coûts qu'ils engendrent. Le CNC souhaite un ajustement des classes de péage afin d'augmenter la différence entre tarif VL et PL.

Qu'enfin, la relative liberté de gestion tarifaire consentie aux sociétés concessionnaires d'autoroutes avec l'abrogation du décret 88-1208 du 30 décembre 1988, en prévoyant la mise en place de contrats de plan, exige un renforcement de la concertation entre les Sociétés concessionnaires d'autoroutes (SCA) et les représentants des usagers, de sorte que le point de vue de ces derniers soient mieux pris en compte.

### LA MODULATION TARIFAIRE DES PÉAGES

Considérant que les priorités budgétaires de la Nation et la nécessité de disposer d'un réseau d'autoroutes maillé et interconnecté conduisant à trouver des solutions qui optimisent l'utilisation des équipements existants et évitent des investissements trop lourds pour la collectivité, la modulation tarifaire encouragée par les pouvoirs publics apparaît un moyen difficilement contournable.

À cet effet, les représentants des usagers font part de leurs réticences aux augmentations tarifaires imposées dans ce cadre, comme celle expérimentée par la SANEF sur l'A1 (Lille/Paris, retour dimanche soir).

À l'inverse, les opérations de type spatio-temporel dont l'objectif est d'inciter financièrement les usagers à utiliser de nouveaux tronçons et/ou des autoroutes alternatives recueillent l'adhésion des représentants des consommateurs.

Néanmoins, les associations de consommateurs demandent la mise en place d'un protocole de concertation dans le cadre du groupe de travail permanent national de l'USAP sur ce point particulier. Il importe que les représentants des usagers soient consultés préalablement au lancement des opérations de **modulations tarifaires**, de la spécificité de ces dernières : jours, heures, prix, tronçons, durée, objectifs et avantages attendus. À l'issue de ces opérations, un bilan complet de la modulation sera dressé et communiqué aux associations de consommateurs notamment quant au respect de l'engagement financier à marge nulle.

L'USAP avait manifesté son accord sur ces principes et a déjà engagé ce processus avec les organisations de consommateurs.

En conséquence, le CNC recommande que ce protocole soit mis en place et vise à garantir les points suivants :

- une référence du tarif modulé au tarif kilométrique en période normale qui inclut tous les paramètres généraux habituels ;
- une transparence de fonctionnement complète, contrôlable et contrôlée ;
- un bilan financier à marge nulle qui ne pénalise pas les usagers non concernés ;
- un objectif de modulation clairement défini et compréhensible par le public ;
- une application géographique précise de la modulation ;
- une information du public très poussée dont l'efficacité sera contrôlée.

Par ailleurs, les associations de consommateurs regrettent que les opérations de modulation tarifaire ne soient, pour l'instant, limitées qu'aux VL. Elles souhaitent l'instauration d'un système analogue destiné aux poids lourds.

#### PUBLICITÉ DES PRIX

Considérant que les associations de consommateurs contestent la valeur juridique du texte réglementaire définissant les obligations d'information des usagers sur les prix et que ce texte ne répond pas aux nouvelles exigences d'une information préalable sur les prix et les limitations de la responsabilité contractuelle de l'opération, le CNC souhaite qu'un nouvel arrêté de publicité de prix soit adopté.

À cet effet, l'affichage devrait répondre aux obligations de lisibilité et de clarté et pour cela comprendre l'indication du prix net TTC pour la classe VL de trois destinations moyennes : le prix de la sortie la plus proche, la plus usitée, la plus éloignée.

Un panneau informatif devrait être apposé avant l'entrée sur le réseau concédé payant afin de déterminer le choix de l'usager au profit du réseau autoroutier concédé payant ou qu'il puisse emprunter le réseau autoroutier gratuit.

Cet arrêté devrait mentionner que d'autres moyens d'information sont tenus à la disposition des usagers pour

leur permettre d'accéder à une information plus complète.

La carte remise au moment du franchissement du péage devrait comporter également l'indication de ces trois prix. Les associations de consommateurs recommandent aux Sociétés Concessionnaires d'Autoroutes (SCA) qu'elles publient dans les brochures informatives remises gratuitement aux postes de péages le tracé de l'autoroute emprunté et les prix des péages considérés.

L'information des prix publiée au JO de la République française est imparfaite car elle oblige les usagers à venir consulter les différents tarifs déposés à la DGCCRF. De plus, elle est de nature à constituer un traitement inégalitaire des usagers et un recul du droit à l'information préalable. Les associations de consommateurs demandent que soient portés de manière explicite les niveaux des prix différents aux péages dans les arrêtés de modification de prix.

#### INFORMATIONS PRÉALABLES SUR LE TRAFIC

Considérant que des efforts importants d'information ont été déjà réalisés pour tenir compte des attentes des usagers, le CNC souhaite que se développent les campagnes d'information et de promotion des moyens d'information sur les conditions de circulation, de la météo et de la fluidité du trafic afin que l'usager prenne l'autoroute en toute connaissance de cause. L'information des usagers devrait être assurée dans des conditions identiques à celles consacrées à l'information tarifaire.

En particulier, il souhaite que soit développée la promotion du numéro d'appel du Centre national d'information routière, de celui « d'Autoroute Information » 47 05 90 01, du minitel « 36-15 autoroutes » et du service Antiope sur TFI. Cette promotion devrait ainsi permettre une utilisation plus large et plus fréquente de ces instruments avant le départ en voyage.

Considérant que la satisfaction de l'usager de l'autoroute dépend de manière de plus en plus pertinente de l'optimisation des services attendus : rapidité, sécurité, fluidité, confort, le CNC demande instamment la mise en place de dispositifs d'information avant l'entrée sur l'autoroute concédée payante, avec la possibilité pour les usagers de quitter cette dernière sans danger pour eux-mêmes et les autres usagers grâce à l'utilisation de dispositifs et équipements routiers de contournement.

De même, le CNC demande que soit généralisée l'information sur le trafic à destination des usagers qui se trouvent sur l'autoroute. Cette information doit leur permettre de quitter celle-ci par le ou les échangeurs situés en amont des ralentissements.

#### SYSTÉMATISATION DES INFORMATIONS SUR LES SERVICES OFFERTS.

Les sociétés concessionnaires d'autoroute ont développé depuis ces dernières années de nombreux services offerts aux usagers.

Le CNC se félicite du niveau de la qualité des services mis à la disposition des usagers par les SCA et leurs sous-concessionnaires. Il demande que soit développée une information du public plus soutenue pour ces services et disponible dans les voies de péage, à l'entrée sur le réseau.

Elle devrait porter prioritairement sur les opérations concertées telles que : « pique-niquez malin », Charte de qualité des stations-services autoroutières.

#### *En ce qui concerne la sécurité*

Le CNC souhaite une prévention active en matière d'information sécuritaire lorsqu'il y a des collisions, ou des risques d'accidents liés à la météo, ou enfin des « bouchons ». Les associations considèrent que les dispositifs d'éclairage nocturne ou par visibilité réduite doivent être mis en place. De même, le développement des troisièmes voies apparaît comme un des moyens structurants de contribuer à la fluidité de la circulation et à la limitation des risques d'accidents. De plus, le CNC souhaite une politique d'incitation au transport combiné afin de répartir les inconvénients liés à la politique du « tout route ».

#### DÉVELOPPEMENT DE LA CONCERTATION

Le CNC prend note de la satisfaction exprimée par les associations de consommateurs sur le niveau et la qualité de la concertation avec les représentants des SCA, instaurée depuis 1980 et faisant l'objet du protocole de 1984.

Il prend acte que cette concertation est assurée au niveau national et que, dès lors qu'une consultation locale apparaît nécessaire, elle se fera :

– soit par les voies institutionnelles en vigueur (comités départementaux de la consommation) : le groupe permanent de travail sera alors informé à priori. Dans ce cadre, les associations communiqueront les coordonnées de leurs représentants au comité visé ;

– soit par saisine du groupe permanent de travail dont les membres désigneront des représentants locaux.

Dans les deux cas, un compte rendu de ces concertations sera présenté au « groupe permanent de travail » national.

Dans cet esprit, le CNC demande qu'à défaut de dispositions statutaires touchant la représentation des intérêts des consommateurs dans le secteur autoroutier concédé, les quatre dispositions prises par les Sociétés concessionnaires d'autoroutes pour répondre à l'attente des usagers et permettre la concertation avec les représentants des consommateurs soient actées par les pouvoirs publics dans les formes appropriées :

- *Un « Monsieur Consommateur autoroute »*, garant de la prise en compte des usagers par les sociétés d'autoroute,
- *Une organisation du recueil et du traitement des réclamations* assurant la « traçabilité » de celles-ci,
- *Un protocole de consultation réciproque* applicable en particulier lors de l'étude de mesures ou d'équipements nouveaux concernant le service à l'utilisateur,
- *Un groupe de travail permanent « organisations de consommateurs et d'usagers/SCA »* permettant aux partenaires de dialoguer sans exclusive sur tous les sujets concernant les usagers.

Les membres du CNC, consultés par voie écrite le 27 novembre 1995, **ont adopté l'avis à la majorité des deux collègues.**