

**XXIVe CONGRÈS MONDIAL DE LA ROUTE  
MEXIQUE 2011**

**ROYAUME UNI – RAPPORT NATIONAL**

**SÉANCE D'ORIENTATION STRATÉGIQUE TS B**

**FOURNITURE DE MODES  
DE TRANSPORT INTÉGRÉ  
ET SERVICES AUX CLIENTS**

Bob Collis<sup>1</sup>, Roy Brannen<sup>2</sup>, Greg McClelland<sup>3</sup>, Richard Morgan<sup>4</sup>  
et Jane Phillips<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Transport Research Laboratory (bcollis@trl.co.uk)

<sup>2</sup> Transport Scotland (Roy.Brannen@transportscotland.gsi.gov.uk)

<sup>3</sup> Road Service Northern Ireland (Greg.McClelland@drdni.gsi.gov.uk)

<sup>4</sup> Welsh Assembly Government (RichardS.Morgan @wales.gsi.gov.uk)

<sup>5</sup> Highways Agency (jane.phillips@highways.gsi.gov.uk)

## Résumé

Le Comité national britannique de l'Association mondiale de la route a organisé la préparation du présent rapport national pour la séance d'orientation stratégique B du Congrès mondial au Mexique en 2011.

Pour les transports, la responsabilité pour certaines questions de niveau supérieur stratégiques et législatives (par exemple, la sécurité véhiculaire) est retenue conservée par le gouvernement britannique et administrée par le ministère des transports (DfT). Toutefois, la plupart des opérations et de la politiques des transports et les activités opérationnelles de transport sont de est la responsabilité des administrations dévolues en Écosse, au Pays de Galles et en Irlande du Nord. En Angleterre, cette responsabilité reste du ressort du gouvernement britannique sous la forme du via le DfT. Par conséquent, les réseaux routiers sont gérés par les organisations suivantes :

- Angleterre : la Highways Agency (HA), une agence exécutive du DfT est responsable du réseau des routes nationales, le reste du réseau restant étant géré par les autorités locales;
- Écosse : Transport Scotland, agence des transports du gouvernement écossais, est responsable du réseau des routes nationales, le reste du réseau restant étant géré par les autorités locales ;
- Irlande du Nord : le Roads Service, agence exécutive du Department for Regional Development (DRD), est la seule autorité pour le réseau des routes publiques ; et
- pays de Galles : le gouvernement de l'Assemblée galloise est responsable du réseau routier national, les autorités locales assumant la responsabilité pour sur les routes locales.

Ce rapport national compile les informations provenant de toutes les quatre organisations afin d'offrir d'atteindre une large perspective large et inclusive sur les défis auxquels elles sont confrontées dans les années à venir et sur leurs approches adoptées pour relever ces défis.

Ce document résume spécifiquement les développements récents dans la prestation de services axée sur le client au Royaume-Uni dans les domaines suivants :

- Dans le réseau routier – de la phase de planification jusqu'à la phase opérationnelle ;
- En ce qui concerne l'intégration des modes de transport et des services.

La rubrique est définie dans le contexte de l'évolution des administrations routières en faveur de l'offre de services routiers tournés vers le client..

### **1. Administration de la politique des transports au Royaume-Uni.**

Concernant les routes en Angleterre, la Highways Agency administre le réseau des routes nationales, le reste du réseau étant géré par les autorités locales et par Transport for London. En Écosse, l'agence des transports du gouvernement écossais, Transport Scotland, est responsable des routes nationales. Au pays de Galles, le gouvernement de l'Assemblée galloise gère le réseau national par le biais de trois organismes publiques et les autorités locales assument la responsabilité sur les routes locales. En Irlande du Nord,

le Roads Service, une agence exécutive au sein du département pour le développement régional (DRD), est l'autorité routière exclusive pour l'ensemble du réseau routier public.

Alors que chacun de ces organismes a des buts et des objectifs similaires pour la gestion efficace de leur réseau routier, chacun a développé des processus spécifiques et des systèmes pour l'offre de services orientés vers le client aux stades de planification et d'exploitation, dont des exemples sont détaillés ci-dessous.

Angleterre, Highways Agency – 'National and Area Customer Satisfaction Surveys' (sondages nationaux et régionaux de satisfaction client), 'Customer Beacon Networks' (réseaux d'alerte aux clients) et 'KPI', (les indicateurs de performance essentiels) ;

Transport Scotland – utilisation de la technologie lors des consultations publiques, l'Intelligent Transport Service '(système de gestion de trafic intelligent), 'Trunk Road Incident Support Service' (pour gérer les événements sur le réseau routier national) et 'Traveline Scotland' (un service d'information voyageurs) ;

Northern Ireland Roads Service – registre électronique des chantiers qui ont lieu dans les rues et améliorations de l'interface client ;

Welsh Assembly Government – la prestation de services adaptés aux besoins spécifiques de l'utilisateur de route via 'Traffic Wales' (s'occupé de la circulation au pays de Galles), Traffic Link et Traveline Cymru et d'officiers de trafic dédiés.

## **2. Angleterre – The Highways Agency**

### **2.1. Les étapes planification et opérationnelles**

Depuis 2003, la HA a un objectif pour son indicateur de performance clé afin d'améliorer la satisfaction des usagers de la route dans son plan d'affaires. L'Agence a plusieurs canaux bien établis dédiés aux commentaires, à partir desquels elle obtient des informations importantes de la part de ses clients qu'elle peut utiliser dans la gestion de son réseau depuis l'amélioration de la planification jusqu'aux opérations. Citons notamment :

- The National and Area 'Road Users' Satisfaction Surveys' (sondages nationaux et régionaux de satisfaction clients);
- le réseau Customer Beacon;
- la correspondance client;
- parler aux clients lors de présentations des projets en court et lors d'événements.
- via les appels téléphoniques et les e-mails des clients.

Les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers du réseau sont également utilisées par les équipes au sein de l'agence pour améliorer les services à la clientèle. Des groupes de discussion avec participation des usagers ont lieu régulièrement pour évaluer le succès des mesures de communication et de gestion de trafic de l'Agence. Des plans d'action ont été développés pour résoudre les problèmes évoqués, et ensuite le réseau Customer Beacon est utilisé pour mettre en oeuvre ces améliorations.

Les enquêtes de satisfaction (Road Users' Satisfaction Surveys) et le réseau Customer Beacon, qui sont spécialement conçus pour améliorer l'engagement et l'efficacité du service offert par l'Agence, sont décrits ci-dessous.

## 2.2. Sondage sur la satisfaction des usagers des routes nationales

L'Agence a suivi la sensibilisation et la satisfaction des utilisateurs du réseau par le biais du 'National Road Users' Satisfaction Survey' (NRUSS) depuis 1995 et utilise les résultats pour compiler son indicateur de performance clé relative à la satisfaction client.

Le NRUSS soutient l'objectif du gouvernement que les services publics modernes doivent être tournés vers les clients, et doivent mettre le client au cœur de ce qu'ils font. Le sondage fournit des informations de statistiques fiables, représentant la population adulte de l'Angleterre qui a utilisé le réseau au cours des 12 derniers mois. L'enquête permet :

- de suivre la satisfaction au fil du temps ;
- d'identifier ce que fait l'Agence pour identifier ce qu'il fait bien et pas si bien ; et
- de permettre à l'Agence de concentrer ses efforts.

Les questions dont est issu l'indicateur de performance clé ont été élaborées en étudiant les opinions des usagers du réseau sur ce qui est important pour eux et aussi les résultats des consultations au sein de l'Agence. En 2007, la conception de l'enquête a été modifiée - A un échantillon de quota on a substitué un échantillon aléatoire de probabilité. Cela a amélioré la robustesse de l'indicateur de performance clé, permettant aux tendances dans les commentaires des utilisateurs de la route d'être mieux suivies dans le temps. Les avis des personnes jouxtant les routes ou des usagers professionnels intensifs de la route sont consultés par d'autres moyens.

Voici quelques exemples par laquelle l'Agence utilise les résultats pour améliorer l'efficacité :

- informer la communication sur la planification dans l'ensemble de l'Agence ;
- améliorer la cohérence ; grâce à des processus plus clairs, une meilleure planification, un meilleur ciblage et une meilleure coordination du programme de l'Agence pour les campagnes de communication et les expositions ;
- partager des meilleures pratiques et les résultats dans l'ensemble de l'Agence ; et
- promouvoir une compréhension accrue des clients.
- informer des campagnes de marketing par exemple – 'Don't be that Guy' ('Ne soyez pas comme Lui') et 'Driving in Winter Weather' ('La Conduite sur Route en Hiver').
- comprendre les perceptions des usagers de la route sur la clarté des panneaux d'information projetant des messages variables ; la satisfaction générée par les messages ; l'utilité de l'information et les modifications de trajets qui en résultent.

Les résultats de l'enquête nationale sont publiés sur le site web de l'Agence : <http://www.highways.gov.uk/aboutus/14125.aspx>

## 2.3. Sondage sur la satisfaction des usagers des routes régionales

Le 'Area Road Users' Satisfaction Survey' (ARUSS) existe depuis 2006 et utilise une méthodologie de quota. Chacun des treize domaines de la gestion du réseau de l'Agence a des questions spécifiques à leur domaine et des questions communes à tous les domaines. Le sondage fournit des informations sur ce que pensent les clients sur le réseau dans la région où ils habitent.

Les questions ont été développées par le moyen de consultations auprès de représentants au sein de l'ensemble de l'Agence. Des questions peuvent être ajoutées à l'enquête ce qui

permet d'obtenir rapidement des avis spécifiques des clients. Les avantages de la ARUSS sont les suivants :

- Il prévoit des mesures régulières de performances qui permettent à l'Agence de répondre aux zones de performances médiocres et de surveiller leur amélioration dans ces domaines en raison de leurs actes ;
- Il fournit des équipes avec une information statistique fiable à un niveau régional pour permettre des mesures à prendre pour l'amélioration et l'identification des meilleures pratiques ; et
- Il nous dit ce que nos clients disent afin que nous communiquions plus efficacement avec eux.

#### 2.4. Réseaux Customer Beacon (Customer Beacon Networks)

Le réseau Customer Beacon a des représentants dans l'ensemble de la HA. Le réseau soutient la vision de l'Agence de vouloir être reconnu comme opérateur routier leader mondial. Customer Beacons ont un engagement fort pour améliorer les services aux clients et pour réagir aux commentaires.

Les membre du réseau sont responsables pour s'assurer que les commentaires soient collectés et signalés à leurs équipes et à l'Agence et utilisés au sein de leurs équipes pour améliorer les services aux clients. Des exemples en sont :

- en réponse à la frustration des usagers qui constatent souvent qu'aucun travail ne effectue sur les sites de travaux routiers, l'Agence a développé les signes d'information pour expliquer le but des œuvres de route et de conseiller quand ils sont en train ;
- lorsque les clients se plaignent de la végétation et des déchets, l'Agence s'informe pour identifier les sites des problèmes, et ces zones sont sujet à des inspections et des nettoyages réguliers;
- l'analyse des réponses des 'conducteurs expérimentés' aide à comprendre leurs besoins et d'informer les programmes d'information aux conducteurs ; et
- Un groupe client a été configuré pour évaluer et pour fournir des commentaires sur les services existants et pour valider les besoins des clients relatifs à des services nouveaux ou émergents. Il fournit également une compréhension et des connaissances approfondies des services d'information et les outils marketing à partir du point de vue du client, et comment les services sont utilisés et perçus par les clients.

### 3. Écosse – Transport Scotland

#### 3.1. Étape de planification

Lors des étapes de planification de tout nouveau projet de route nationale les besoins du client sont enregistrés lors de nombreuses consultations, y compris les besoins et les opinions de groupes d'utilisateurs spécifiques tels que les cyclistes et les cavaliers. Les développements récents portrais le plus fortement lors des consultation sont les suivants :

- l'introduction des modèles de réalité virtuelle générés sur ordinateur pour fournir la possibilité d'explorer et de visualiser le projet proposé en 3D;
- les mises à l'épreuve futures ('future proofing') de toute nouvelle infrastructure routière nationale, par exemple l'installation des systèmes ITS aux étapes de

préparation, et la possibilité de gérer activement le réseau au fur et à mesure que la demande de voyager augmente ; et

- l'utilisation accrue des dernières technologies, telle que l'utilisation du contrôle variable des limitations de vitesse et des accotements.

### 3.2. Étape opérationnelle

Transport Scotland a réalisé une offre complète d'informations client, de systèmes de communication et de réponse pour soutenir un système d'information et de contrôle de circulation considéré comme l'un des meilleurs d'Europe. Cela est exploité par le biais de 'Traffic Scotland', et comprend :

- Traffic Scotland Web Service;
- Trunk Road Incident Support Service;
- Traveline Scotland; et
- Traffic Customer Care Line

### 3.3. Traffic Scotland Web Service (service web Traffic Scotland) (<http://www.trafficscotland.org>)

Depuis 1999, cela forme une partie intégrale du système et a été développé afin de fournir des informations en temps réel sur le réseau routier écossais pour les voyageurs. Le service a été continuellement développé et amélioré pour satisfaire aux exigences et aux besoins du public, des gestionnaires du réseau et des parties prenantes et a subi un certain nombre d'améliorations significatives, surtout pendant les années 'EasyWay'.

Traffic Scotland a entrepris une démarche originale et novatrice pour la diffusion d'informations :

- en fournissant le contenu dont les usagers ont besoin de manière intelligente et rentable ;
- en faisant l'équilibre entre fournisseur passif d'information et membre actif influant sur le comportement des voyageurs ; et
- en continuant à évoluer en intégrant les changements de technologie, les préférences de l'utilisateur et la situation économique.

Des développements ont inclus :

- mises à niveau de performances pour fournir un meilleur service et pour garantir une disponibilité maximale et l'accessibilité en période de forte demande de fonctionnement du service;
- amélioration qui inclut temps de trajet, comparaison de modes d'émission et informations sur les transports publics.
- extension de la couverture du réseau a permis l'accès élargi aux images CCTV ;
- inclusion d'informations spécifiques sur les événements individuels;
- fourniture de données pour les usagers, disponibles grâce à une gamme des média ;
- adoption des DATEX2;
- fourniture d'informations internationales.

Certains développements récents originaux et novateurs sont:

- intégration avec le service de Transport Public Traveline ;

- intégration avec les sources de données provenant du Nord de l'Angleterre ;
- le développement des informations de temps de trajet et , temps de trajet prédictif;
- services d'information pour le secteur du fret ;
- le trafic des services d'information pour les utilisateurs de téléphones portables ;
- élargissement et personnalisation des informations pour les grands événements (par exemple, les festivals de musique) et ;
- un mouvement vers la fourniture de données à des partenaires clés privés y compris Google.

Des études récentes ont démontré que le service web de Traffic Scotland est très efficace et utile au public. Il a été constaté que l'utilisation de statistiques clés a augmenté chaque année de manière significative, tandis que les enquêtes utilisateur indiquent que 82 % des répondants avaient changé la route de leur voyage suite aux informations Traffic Scotland et 24 % des utilisateurs ont modifié à long terme leurs choix de voyage, avec 22 % ayant décidé d'utiliser les transports publics pour au moins certains types de voyages.

#### 3.4. Trunk Road Incident Support Service (TRISS)

Sur les routes Transport Scotland fournit un service de réponse rapide. Ce service garantit que les incidents survenant sur le réseau sont traités rapidement pour assurer la sécurité de ses clients et l'optimisation de la fiabilité de temps de trajet. TRISS est concentré sur les sections les plus fortement encombrées du réseau où des perturbations minimales peuvent entraîner des conséquences majeures pour les voyageurs et les entreprises. Il fonctionne sur une base de 12 heures couvrant les heures de pointes matin et soir et fournit un service important de première urgence qui aide la police dans l'accomplissement de son travail sur les routes. Le service actuel n'enlève pas la primauté de la police et est borné à un rôle de soutien.

#### 3.5. Intégration des modes de transport et de services.

##### A. Traveline Scotland

Traffic Scotland travaille en collaboration avec des fournisseurs externes d'information publiques de voyage, y compris Transport Direct et Traveline Écosse (TLS), pour lesquels Traffic Scotland est un partenaire clé. Transport Scotland est responsable pour le développement du site Web de Traffic Scotland, mais aussi des sites web de ses partenaires stratégiques.

Traveline Scotland est unique au Royaume-Uni, dans la mesure où il opère un service 24/7 pendant toute l'année, y compris les jours fériés. Transport Scotland offre du soutien pour le marketing et se concentre sur la connaissance par le public de Traveline Scotland où des améliorations sont ciblées pour rendre l'accès au service facile pour l'utilisateur. TLS prend également en charge des améliorations de service pour soutenir la gestion des données, la promotion et le marketing, et des investissements dans des améliorations du service Traveline qui sont ensuite intégrées dans le service web de Traffic Scotland pour soutenir les objectifs de politique autour de la gestion de la demande et afin d'encourager le transfert intermodal.

Le service est médiatisé sur l'ensemble des trains de passagers interne de l'Écosse le long de son réseau ferroviaire stratégique, au sein duquel les passagers de ScotRail (l'opérateur national des services ferroviaires en Écosse) ont totalisé 83,9 millions en 2008-2009, fournissant une exposition significative au marché pour ce service.

En 2009, le nombre de visites pour la première fois au site Web de TravelineScotland a augmenté de 3,3 millions ; une augmentation de 96,7 % en comparaison avec l'année précédente. Le centre d'appel Traveline Scotland a reçu 12 000 appels en 2009. Le système est accessible dans les formats utilisables par les usagers dans les kiosques, dans les lieux de transport clés (gares et aéroports), sur les appareils portables, les écrans numériques et bientôt sur Google Transit.

## B. Traffic Customer Care Line

Traffic Scotland Customer Care Line fournit une ligne dédiée de téléphone de service trafic disponible 24 heures sur 24 qui peut être contactée en appelant le 0800 028 1414 (00 44 800 028 1414). Les opérateurs du centre d'appel ont accès au site web de Traffic Scotland et peuvent fournir cette information par téléphone au client. Grâce à ce service les utilisateurs pourront accéder aux informations de trafic pendant leur déplacement ce qui leur donne la possibilité de planifier et de gérer leur voyage plus efficacement. Ce service offre aux utilisateurs la possibilité de :

- se renseigner sur les conditions actuelles de la route et sur les chantiers, sur les événements et les chantiers programmés, sur les conditions météorologiques difficiles.
- informer sur les défauts routiers de surface, sur les questions relatives aux panneaux Variable Message, sur les obstructions de chaussées, sur des pannes, sur des déversements de diesel et autres situations d'urgence.
- accéder aux informations concernant les itinéraires alternatifs et modes pour les trajets réguliers perturbés par les ouvrages de transport.
- enregistrer des plaintes et des revendications d'assurance.
- fournir des commentaires sur tout aspect du service web Traffic Scotland.

Dans les dernières années, Traffic Scotland a intégré la fourniture de ce service avec Traveline Scotland, donc uniquement en Écosse. Si un utilisateur appelle pour s'informer sur les chantiers routiers à long terme on lui offre le choix d'une alternative de transport public pour son voyage. L'utilisation du service a augmenté de 9 000 appelants annuellement en 2007 à 28 000 en 2009. Pour les déplacements en Grande Bretagne, Transport Scotland prend en charge le portail web Transport Direct qui fournit un 'guichet unique' pour les utilisateurs pour faire des choix intelligents de voyage basés sur son riche ensemble de services et d'informations de voyages et de transports.

## C. Efficacité Améliorée du Système des Transports Routiers

Bien qu'il ne soit pas possible de lier directement les activités avec la fiabilité des temps de trajet, il y a une fort argument qu'une intervention immédiate et un changement conséquent de plan entraîneront moins d'interruptions aux trajets. Au cours de l'année 2009 le centre de contrôle a traité 19 000 incidents imprévus, avec les interventions du centre de contrôle entre 2008 et 2009 qui ont traité 25 % d'accidents de plus, 36 % de situations dangereuses de plus et 33 % de plus de pannes de véhicule.

## 4. Irlande du Nord – Roads Service

### 4.1. Les Structures de gestion

La province repose presque exclusivement sur les routes pour satisfaire les besoins de l'industrie, du commerce, des transports publics et privés. Par conséquent il est essentiel, non seulement de préserver cet atout important mais aussi d'en faire le meilleur usage.



Maintenir un atout si précieux est d'une importance primordiale et la priorité du service des routes reste à maintenir en condition les routes en surface et juste sous la surface. Ceci a des implications importantes pour la gestion actuelle de maintenance.

## 4.2. Etape opérationnelle

### A. Travaux routiers

Le Roads Service s'est engagé, à moyen du Regional Development Strategy (RDS) à développer un système de transport durable, moderne et sécuritaire qui apporte des bénéfices pour la société, l'économie et l'environnement et qui contribue activement à l'inclusion sociale et la qualité de vie de tous.

La stratégie d'investissement pour l'Irlande du Nord, sur la période de dix ans entre 2008 et 2018, a indiqué un investissement de 3,1 milliards de livres sterling dans l'infrastructure de routes. Cela vise à améliorer le réseau routier stratégique et à fournir un grand programme d'améliorations routières locales et de régimes de sécurité routière. L'investissement prévu est destiné à réduire les durées des voyages et d'améliorer l'infrastructure des transports, à promouvoir des routes moins dangereuses et à faciliter l'accessibilité aux services régionaux et aux installations.

Les douze mois passés ont été particulièrement difficiles pour le service de routes, car le personnel et les ressources des budgets se sont vus progressivement réduits. Toutefois, ces défis ont donné l'occasion de regarder de nouveau la manière dont les travaux d'entretien sont passés en marche et d'envisager d'autres arrangements.

Le Roads Service a récemment lancé un registre électronique amélioré des chantiers routiers et un système de notification, visant à améliorer la coordination avec les travaux de canalisation et d'améliorer les processus de rectification des ouvrages défectueux. L'objectif est de réduire les perturbations rencontrées par les usagers de la route résultant de travaux routiers.

Dans le cadre de cette amélioration, le Roads Service a également revu ses arrangements pour communiquer le travail des services publics à ceux qui sont affectés et pour l'enregistrement des plaintes des clients et des commentaires sur les travaux des services publics. Des améliorations et des changements apportés à ces systèmes ont été considérés, pour améliorer l'interface client. Le résultat de cet examen a été un plan d'action qui recommandait des modifications sur le site web du Roads Service, des fiches d'informations et autres publications d'entreprise, tels que notre plan d'entreprise et le rapport annuel. Les communications officielles avec les Districts Councils et les compagnies en charge des canalisations sont également à renforcer, et des systèmes pour l'enregistrement de la correspondance et des plaintes sont à réviser, et incluront une catégorie distincte sur les chantiers routiers.

Une question sur les chantiers routiers a été également ajoutée à l'élément du Roads Service qui fait partie d'un sondage client 'omnibus' menée tous les deux ans par la NI Statistics and Research Agency.

### B. Sécurité Publique

En reconnaissance de son obligation de diligence, le service des routes a mis en place un ensemble de normes d'entretien pour la sécurité et a un programme d'inspection pour garantir que les routes restent dans la meilleure condition de sécurité permise par les niveaux de financement. Ces normes, qui visent à assurer un niveau de service cohérent

et des routes en toute sécurité, tout en offrant le meilleur rapport qualité-prix, sont basées sur les meilleures pratiques, sur les recherches et des consultations avec le public et d'autres organismes professionnels et de l'industrie.

## **5. Wales – Welsh Assembly Government**

### 5.1. Etape de planification

Lors des étapes de planification de tout nouveau projet de route nationale, les besoins du client sont enregistrés lors une consultation de grande envergure, y compris les besoins et les avis de groupes d'utilisateurs spécifiques tels que des cyclistes et les cavaliers. Des consultations préliminaires avec les principaux intéressés d'un projet sont mandatées par le Welsh Transport Appraisal Guidance (WelTAG).

### 5.2. Etape opérationnelle

Les services adaptés aux besoins spécifiques de l'utilisateur de la route sont fournis via Traffic Wales, Traffic Link et Traveline Cymru et des agents de la circulation.

### 5.3. Traffic Wales

Le gouvernement de l'Assemblée galloise via Traffic Wales fournit des informations de voyage au public par l'intermédiaire de ses deux centres de gestion de trafic dans le nord et dans le sud du pays de Galles.

Les centres de gestion de trafic gèrent également et maintiennent les systèmes de Transport Intelligent (ITS) dans le pays de Galles.

Les services de renseignements de voyage comprennent:-

- Un site web qui est actuellement en cours de mise à jour et programmé pour une mise en ligne en octobre. Les améliorations comprennent de meilleures infos cartographiques, des conseils sur le temps de trajet, un calculateur carbone, des avis plus clairs sur les chantiers routiers et les perturbations
- Ligne d'information client.
- L'adoption des moyens de protocole DATEX II, ce qui veut dire que les informations transfrontière seront maintenant fournies ainsi que des liens à Cardiff City UTMC

### 5.4. Renseignements de voyage généraux

A part ce qui est fourni directement par Traffic Wales, des informations de voyage sont également fournies par:-

- Traffic Link. Cette société diffuse des informations aux stations de radio locales et régionales directement du centre de gestion de trafic de l'Assemblée au pays de Galles du Sud.
- Traveline Cymru. Celle-ci fournit des informations de voyage et des planification de voyage transports publics au pays de Galles et fournit également Transport Direct du Royaume-Uni avec les informations régionales.

## 5.5. Les agents de trafic

Le gouvernement de l'Assemblée galloise est actuellement en train d'essayer de mettre en œuvre un service des agents de la circulation dans le nord et le sud du pays de Galles.

Le service du pays de Galles du nord essaie de combiner le rôle traditionnel d'agent de la circulation avec celle d'un délégué de la route, un 'route steward'. Dans le nord du pays de Galles, ce service est complété par des unités de prise en charge des incidents dans les tunnels (Tunnel Incident Support Units)

Le pays de Galles du sud essaie de combiner le rôle d'agent de circulation avec celui de l'inspecteur de sécurité. Simultanément, il essaie différents types de véhicule ayant à bord plus d'équipements informatiques comme des caméras et des panneaux à messages variables.

## 6. Conclusion

Les quatre agences exécutives du Royaume-Uni voient l'offre de services tournée vers le client comme essentielle à la livraison réussie de ses services. L'implication du client dans la prise de décisions, les commentaires sur les performances de service et la réponse aux besoins et aux avis des clients tiennent un rang élevé parmi les priorités de chaque organisme. En conséquence, le niveau des investissements réalisés par les administrations routières dans la prestation de services axée sur le client a augmenté ces dernières années, en ligne avec le développement des technologies de communication. Cela a conduit à une plus grande implication du client dans les décisions de planification et de gestion et par la suite, à l'amélioration des normes de service fournis, une plus grande satisfaction de la clientèle et une plus grande efficacité de réseau.

A l'étape de planification, les méthodes de participation du client sont similaires au sein de chaque agence et ont tendance à suivre les méthodes de consultation prévues par le secrétaire d'état. Comme illustré par les exemples décrits ci-dessus, pour la phase opérationnelle, chaque organisme a développé des aspects spécifiques de ses systèmes d'information, des communications et des commentaires de clients.

En Angleterre, la Highways Agency a la vision d'être le premier opérateur routier mondial et, afin d'y parvenir, a développé une série complète d'enquêtes de satisfaction des usagers de la route et un fort engagement interne au service à la clientèle et de réponses.

En Écosse, Transport Scotland a développé une approche ' intelligente ' aux communications client, formant un ensemble complet de systèmes d'information aux clients, de communication et de réponse à l'appui de son système d'information et de contrôle de trafic. Ce paquet utilise une combinaison de bases de données de voyage internet et de communications télécom, des techniques de marketing et des enquêtes utilisateur pour influencer le comportement des voyageurs, y compris des changements à d'autres modes de commutation.

En Irlande du Nord, le Roads Service a développé un registre électronique des chantiers routiers et un système de notification, ainsi que des communications avec les clients qui incluent le site web du Roads Service et des enquêtes client.

Même si les sondages montrent clairement qu'il y a eu des améliorations dans la satisfaction du client, et qu'en Écosse il y a eu un impact considérable sur l'itinéraire de voyage ou sur le mode de transport, il n'y a pas assez de preuve à présent pour permettre

une évaluation du plein impact des services axés sur le client sur l'efficacité du système de transport routier.