



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

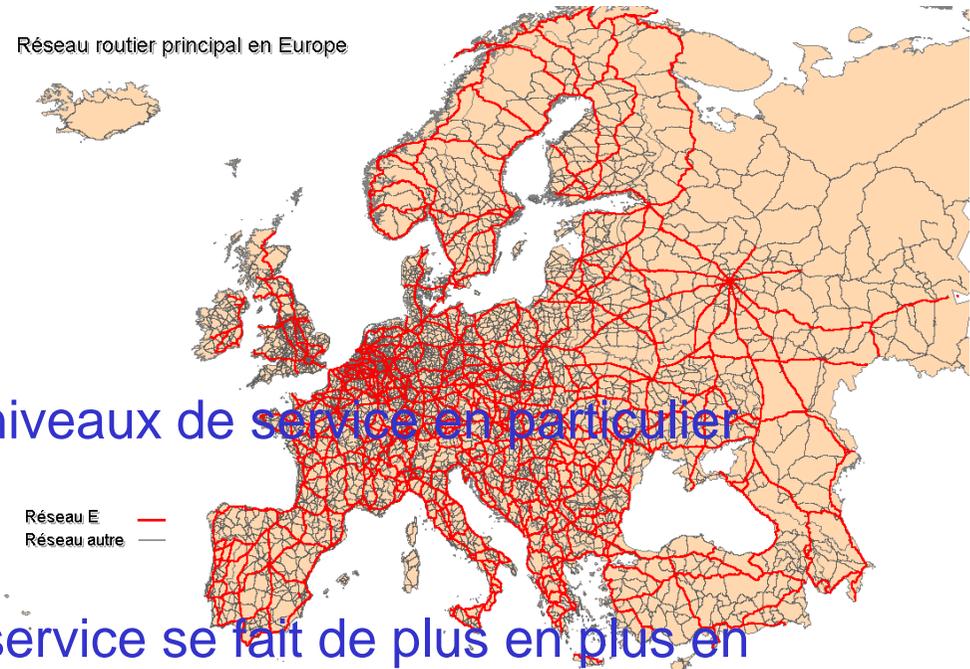
info@piarc.org
www.piarc.org

Prise en considération des besoins des "clients" dans la définition des niveaux de service en Viabilité Hivernale

Réalisé à partir du travail d'enquête de Mr Jukka Karjalainen

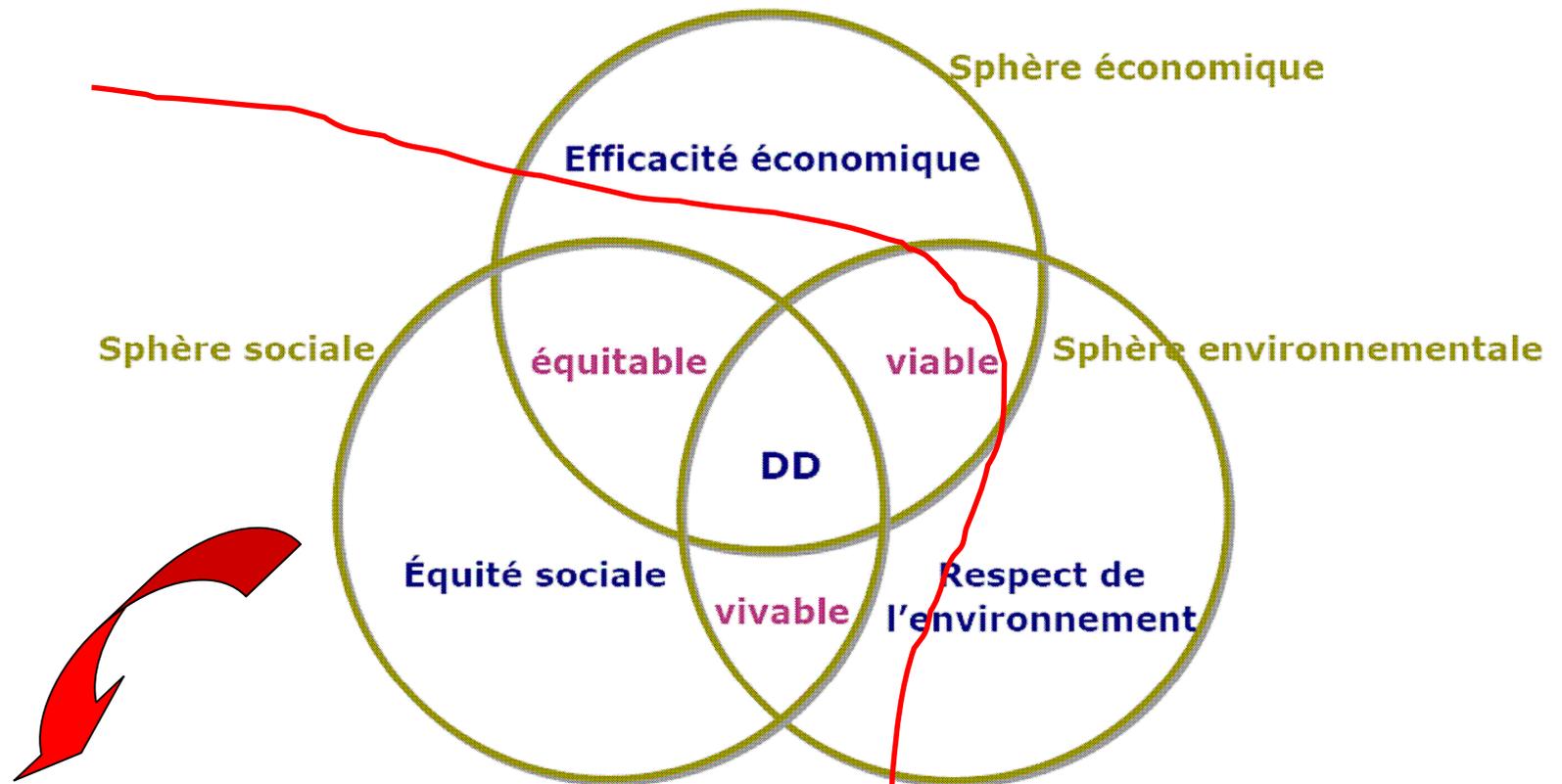
D Giloppé Secrétaire du comité miroir CM 3

Cete Normandie Centre/Setra



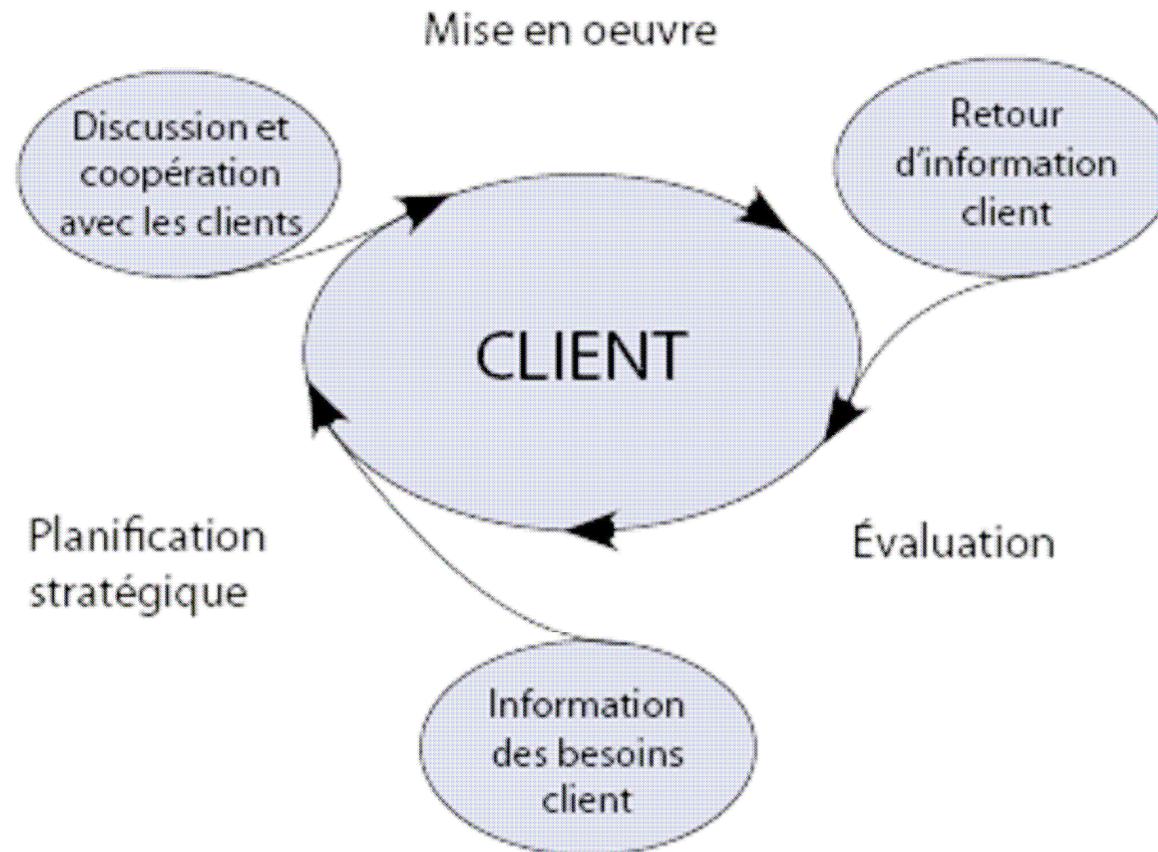
- Tous les pays ont défini des niveaux de service en particulier pour la viabilité hivernale
- La définition des niveaux de service se fait de plus en plus en terme d'objectif (s) (par rapport à une définition en terme de moyens)
- L'équation trafic élevé niveau de service élevé devient une évidence, en particulier lorsque l'on est confronté à un trafic poids lourd important.

Les approches “développement durable” (sustainable development) font de plus en plus partie des règles du jeu avec une implication de plus en plus forte des “usagers/clients”



Customer Orientation in Winter Maintenance
≈ Prise en considération des besoins des “clients” dans la VH

On passe progressivement d'une orientation produit à une orientation « client »



(Article routes
roads N°334)



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

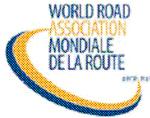
La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Un travail (enquête sur 25 pays) a été effectuée dans le cadre du Comité B5 viabilité hivernale, avec pour objectif de:

- Connaître les besoins des « clients »
- Examiner et de rassembler les moyens employés dans les différents pays pour améliorer la prise en considération des besoins des clients dans l'entretien hivernal des routes



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

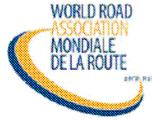
info@piarc.org
www.piarc.org

Enquêtes de satisfaction

- Des enquêtes de satisfaction client sont effectuées (postale, téléphone, internet, interview)
- La Finlande emploie également la perception par les usagers pour payer les bonus aux entrepreneurs

Autres moyens

- Groupes de discussion, groupes de coopération des usagers
- Systèmes de retours clients (Analyse des plaintes)
- Enquêtes sur sites
- Rétroaction par l'intermédiaire des médias
- Analyse détaillées des accidents



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

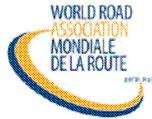
info@piarc.org
www.piarc.org

Les niveaux de service et les classifications particulières sont :

- Utilisé dans presque chaque pays
- Basé sur le trafic, le classement fonctionnel et le climat
- Des sections particulières, itinéraires ramassage scolaires, touristiques ou PL

L'information disponible pour des usagers sur l'état des routes en hiver et activités de viabilité hivernale

- La plupart des pays fournissent des informations sur l'état des routes parfois en temps réel.
- La TV, la radio, l'Internet, les journaux et les PMV
- Des E-mail en cas de problèmes graves sont envoyés directement aux compagnies principales en Irlande du Nord



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Les informations sur le service sont fournies aux usagers ainsi que des conseils de conduite

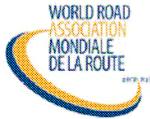
- Internet, journaux, bulletins d'information et chartes de Citoyen

- Campagne spéciale pour les chauffeurs de PL étrangers en Norvège

- Améliorations de l'entretien basé sur le résultat des enquêtes de satisfaction au R-U

Autre

- Une partie des autorités routières est formée pour le service à la clientèle (accueil , conseil, etc ..)au R-U



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

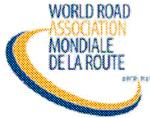
La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Des niveaux d'analyses différents, les pays anglo-saxons et scandinaves ont démarré (ou se sont appropriés du concept) un peu plus tôt, Pour conclure quelques extraits du dossier « De la planification stratégique à la pratique au quotidien –L'approche clientèle dans les administrations routières nordiques » de « routes road 334 »

- *L'approche orientée vers le « client », ainsi que la définition du concept « client » lui-même, varient selon les pays, les administrations routières, etc*
- *Par ailleurs, les avantages sont envisagés de la même manière : l'approche orientée vers le « client » permet d'économiser les ressources, améliorer l'efficacité et encourage les innovations.*



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Pour conclure

- *Le partage du champ d'expertise avec les « clients » a représenté un changement énorme dans la culture d'entreprise, mais s'est révélé gagnant sur le plan de la formation, de l'organisation et des réunions.*
- *L'approche orientée vers le « client » peut être considérée comme le principe de subsidiarité en action.*
- *La transparence, la communication et la coopération avec les « clients » sont la base de la démocratie moderne*