

511 Nouvelle-Écosse ... Expérience opérationnelle

Par Heather Neish, Administrateur 511
Nova Scotia Department of Transportation and Infrastructure
Renewal

<http://511.gov.ns.ca/map>

Le service du 511 de la Nouvelle-Écosse a été inauguré en janvier 2008. Bien que le Department of Transportation and Infrastructure Renewal exploitait une ligne téléphonique que le public pouvait utiliser pour s'informer des conditions routières avant le lancement, le volume d'appels a augmenté de façon spectaculaire après l'introduction du service 511.

Au cours des deux dernières années, il ya eu quelques améliorations apportées au système pour le rendre plus convivial à la fois pour le personnel du Ministère et pour le grand public:

- Le service « 511 Mobile » permet aux utilisateurs de s'informer des conditions routières sous la forme de texte à l'aide de leur téléphone intelligent
- L'ajout de lignes supplémentaires au système de réponse vocale interactif pour éviter le signal occupé
- Le personnel sur le terrain peut effectuer la mise à jour du système à l'aide de leur téléphone intelligent et de l'application « mobile highway update »

Dans un effort pour desservir tous les Néo-Écossais, le Ministère a élaboré un service 511 pour les personnes sourdes et malentendantes. En améliorant le service 511 en cours et en le rendant accessible par ATS / ATM, les informations sur l'état des routes est à la disposition du grand public. Pour accéder au service 511 par ATS / ATM: 1-877-355-0511.



La Nouvelle-Écosse est en train de développer sa cartographie routière et prévoit ajouter des segments additionnels dans les mois à venir. L'ajout de routes élargira la portée de l'information à la disposition du public.

Depuis sa création, quelques problèmes ont fait surface. Même si de la formation a été dispensée à l'ensemble du personnel de terrain qui est responsable de la mise à jour du système, certains membres du personnel ont pris leur retraite ou quitté le Ministère et de nouveaux employés ont été embauchés. La formation est un besoin constant et elle doit être intégrée au processus. En outre, alors que le système 511 est censé afficher des informations récentes, il y a des moments où les avis deviennent désuets, mais ne sont pas supprimés du système. Cela peut être partiellement corrigé par de la formation plus fréquente et un contrôle constant de la qualité; malgré tout, il s'agit d'une préoccupation qui perdure.

Globalement, le système a été un énorme succès. Le volume d'appels et les visites du site ont augmenté de façon constante et montrent une forte augmentation dans l'utilisation depuis son lancement. La Nouvelle-Écosse a demandé la permission d'utiliser le logo de l'AASHTO des États-Unis, permission qui a été accordée gratuitement. Le logo est affiché partout dans la province.

Le Ministère s'efforce de fournir des informations 511 exactes pour assurer une exploitation sûre et efficace des routes et des autoroutes de la Nouvelle-Écosse tout au long de l'année. Le Ministère continue de maintenir la qualité élevée de l'actuel système 511 tout en anticipant des changements technologiques et de nouvelles exigences exprimées par le public pour des services 511.

511 Yukon ... Expérience opérationnelle

Par *W. P. (Wally) Hidinger, Gestionnaire pour le Transportation Planning and Programming, et Allan Baranyk, Agent d'information pour le Yukon Highways and Public Works*

Le service 511 du Yukon, qui informe des conditions routières, a été mis à la disposition du grand public le 28 avril 2008. Nous sommes heureux d'annoncer que l'exploitation du système a été une expérience très positive. Toutes les attentes suscitées lors de la conception et lors du processus de développement ont été respectées dans une très large mesure. Nous avons reçu des commentaires encourageants sur le nouveau système en provenance du secteur public, des utilisateurs commerciaux et gouvernementaux. Nous estimons que l'utilisation de notre système d'information concernant l'état des routes par le grand public a pratiquement doublé depuis le lancement du service 511.

Il y a eu quelques ajustements nécessaires au système pour le rendre plus convivial pour notre personnel de terrain, pour ajouter des informations et en le rendant plus compréhensible pour les utilisateurs. Les trois principaux éléments ayant subi des modifications à ce jour comprennent:

1. Modifications au système de descripteurs pour informer des conditions routières à l'aide d'une nomenclature à cinq niveaux, soit *dégagée, passable, difficile, avertissement* et *fermée* ainsi que l'utilisation d'une couleur distincte sur la carte géographique pour informer de chaque condition spécifique. Nous utilisons maintenant un jeu de couleurs différent en été et en hiver.
2. Séparation de l'information sur les conditions d'avalanches et des informations de construction. L'idée originale était que la séparation saisonnière de ces deux éléments nous permettrait d'utiliser une seule catégorie de descripteurs, mais ceci s'est avéré impraticable. L'utilisation d'une catégorie distincte nous a permis d'utiliser plus de termes pour décrire chaque ensemble de conditions, ce qui s'est avéré utile.
3. Modification mineures de la segmentation des routes. Nous avons dorénavant isolé certains tronçons qui présentent des conditions uniques qui sont différentes des conditions encourues dans des tronçons adjacents. À titre d'exemple, un court tronçon qui est plus souvent affectée par le gel que d'autres peut maintenant être identifié pour le public.

Nous avons également ajouté une nouvelle fonctionnalité à notre système: un planificateur de déplacements qui informe de la distance et du temps planifié de déplacement entre deux points sur notre réseau routier. Les 18 mois au cours desquels nous avons exploité le système nous a

appris certaines choses également. Nous avons appris que nos efforts de formation devront se poursuivre à intervalles réguliers; d'abord pour s'assurer que le personnel puisse faire fonctionner le nouveau système, et le second, pour promouvoir la cohérence dans les rapports sur les conditions et continuellement informer le personnel en place sur l'évolution du système. Nous avons également constaté qu'il est nécessaire de mener des activités de contrôle de la qualité sur une base quotidienne. Le cas le plus fréquent est celui d'un avertissement qui n'est pas annulé lorsque l'événement qui en était la cause a suivi son cours. Nous constatons également que la mise à jour des informations de construction peut être difficile. Un suivi par le personnel du siège social est utilisé pour corriger les erreurs potentielles de ce genre.

Certaines préoccupations se sont également manifestées, alors que nous acquérons de l'expérience dans l'exploitation de notre système. La première d'entre elles est un manque de cohérence dans l'utilisation des descripteurs pour indiquer l'état de la route d'une juridiction à une autre. Nos descripteurs apparaissent sur une carte géographique Web lorsque l'utilisateur déplace son pointeur sur le parcours. Cependant, nos définitions sont différentes de celles utilisées ailleurs au Canada, qui sont toutes différentes les unes des autres. Un ensemble cohérent de jeux de couleurs pour chaque condition de la route est également nécessaire pour son utilisation dans les canaux d'affichage visuel. Pour les voyageurs qui parcourent de longues distances, les différentes approches portent à confusion, et cela ne peut que s'empirer avec le temps, alors que toutes les juridictions exploitent leurs services 511 et offrent un accès lié entre eux. Ce manque de cohérence des descripteurs est également une source de préoccupation pour les routes secondaires, dont la plupart au Yukon ont des surfaces en gravier. Il n'existe aucun ensemble de descripteurs communs que nous pouvons appliquer à ces routes.

Les principaux gains que nous avons réalisés lors de la mise en œuvre de notre service 511 sont situés dans deux domaines. Tout d'abord, le public voyageur reçoit désormais des informations plus précises et plus rapidement concernant l'état des routes, et l'information est beaucoup plus facile d'accès. Deuxièmement, notre personnel de terrain peut désormais fournir des données d'entrée sur les conditions routières beaucoup plus rapidement et facilement que ce qui était possible dans le passé, libérant une partie de leur précieux temps pour se concentrer sur les activités d'entretien des routes.

Nous espérons ajouter de nouvelles fonctionnalités à notre système et améliorer le niveau de service que nous offrons au grand public dans les années à venir.