

Processus d'entretien de la signalisation

Recommandations

Version avril 2013



La qualité d'un réseau dépend fortement de la qualité de son entretien et notamment de l'entretien de sa signalisation : un panneau manquant peut occasionner l'égarement de l'utilisateur et déprécier l'expérience touristique.

Exemples en Flandre

Pour la gestion des problèmes sur les réseaux flamands, chaque Province a mis en place un formulaire permettant aux utilisateurs de signaler un problème. Suivant le type de réseau, le problème est envoyé vers le gestionnaire du réseau.

Suivant la Province, les types de réseau surveillés peuvent varier : randonnée pédestre, points-nœuds, vélo longue-distance, cavaliers.

Le nom utilisé est « routedokter » ou « routechirurg »

Westtoer (Brugse Ommeland, Westhoek, Kust, Leiestreek West):

<http://www.westtoer.be/westtoer/routechirurgNetwerk.aspx>

Toerisme Oost-Vlaanderen (Meetjesland, Leiestreek Oost, Vlaamse Ardennen):

<http://www.tov.be/routedokter.aspx>

Toerisme Provincie Antwerpen (Antwerpen 1...4):

<http://www.antwerpsekempen.be/routedokter.aspx> ou

<http://www.routedokter.be/be-nl/info/1/Home.html>

Toerisme Vlaams Brabant (Hageland):

<http://webu.vlaamsbrabant.be/deelsites/toerisme/toerismeContent.jsp?page=6002>

Routechirurg Network

Velden met een *zijn verplicht

1. Contact gegevens

Naam + Voornaam:*

Email adres:*

Tel./GSM:*

2. Route en situering probleem

Fietsnetwerk

Wandelnetwerk

Gemeente *

Knooppuntnr.*

Tussen knooppuntnr. & knooppuntnr. *

3. Klacht

Klacht bewegwijzering

bord ontbreekt

paal + bord ontbreekt

bord beschadigd

paal beschadigd

paal + bord beschadigd

opstelling paal + bord verkeerd

verkeerd nummer

verkeerde pijl/richting

andere opmerking ivm bewegwijzering

Aucun fichier choisi Foto's bewegwijzering

Eléments clés

- Se baser sur la récolte des données par les citoyens
- Identifier les gestionnaires des réseaux responsables de la signalisation
- Centraliser un formulaire en ligne qui sera redirigé vers les gestionnaires
- Avoir un suivi de l'entretien
- Avertir les usagers des problèmes sur le réseau.

Se baser sur la récolte des données par les utilisateurs.

Avantages : multiplie le nombre de possibilités de retour et faible coût de vérification

Inconvénients : hétérogénéité de la qualité de l'information, image négative de la qualité de gestion du réseau puisque les utilisateurs découvrent les erreurs, implique un retour vers les utilisateurs.

Pour éviter ces inconvénients, la qualité du formulaire en ligne doit permettre d'avoir l'information la plus pertinente, la qualité de la réponse à l'utilisateur doit être rapide et pertinente. Elle doit viser à une impression de récompense pour services rendus.

Le titre ou nom utilisé, comme « routedokter », est symbolique mais dégage un sentiment que l'on s'occupe du problème.

Identifier les gestionnaires des réseaux responsables de la signalisation

Le formulaire ne doit pas mettre en évidence la complexité de l'administration et des niveaux de pouvoir, mais la structuration de l'envoi du formulaire doit permettre de joindre la bonne personne. D'autre part, les gestionnaires doivent être informés et formés au suivi des « plaintes ».

Centraliser un formulaire en ligne, redirigé vers les gestionnaires.

L'idéal est d'avoir une seule adresse qui permette d'atteindre le formulaire. En Flandre, ce sont les provinces qui s'en occupent. Il faudra déterminer en Région wallonne le(s) lieu(x) de relais des informations. Plus le lien vers le site sera diffusé, y compris sur le terrain, plus le site permettra de faire remonter l'information.

Le formulaire doit contenir :

- les coordonnées de l'utilisateur : contact + email
- le type de réseau sur lequel il trouve le problème
- le lieu : commune ou route, ou entre tel n° et tel n° de points-nœuds, ou sur l'itinéraire entre telle localité et telle localité
- le type de problème : panneau manquant, abimé, mal positionné, mauvais n°, mauvaise direction...
- Déposer éventuellement une photo

Avoir un suivi de l'entretien.

Bien entendu s'il n'y a pas d'actions derrière la plainte, cela ne sert à rien. La prise en charge du remplacement peut être organisée sous la forme d'un contrat à bordereau avec des entreprises réparties sur le territoire wallon. L'idéal est également d'avoir une base de données centralisée reprenant l'ensemble de la signalisation et l'historique des interventions.

Avertir les usagers des problèmes sur le réseau.

Sur le site d'accueil et de promotion des différents réseaux, il doit y avoir une page signalant les problèmes déjà rencontrés, en train d'être traités, ou tout problème, déviation, fermeture temporaire.

Le logiciel pilote de « Signalement des problèmes » sur le réseau cyclable développé et testé par le Gracq dans le cadre de la Commission régionale vélo devra intégrer la problématique de l'entretien de la signalisation et y répondre.



The screenshot shows the Westtoer website interface. The top navigation bar includes links for HOME, FIETSEN, WANDELEN, MOUNTAINBIKEN, WEERBERICHT, and INTERESSANTE LINKS. A sidebar menu on the left lists categories like FIETSRUTES, FIETSNETWERKEN, KUSTFIETSRUTE, FIETSERHUUR, THEMATOCHTEN, LANGE AFSTANDSRUTES, FIETSBOK, and MOUNTAINBIKEROUTES. The main content area features a news article titled 'Wijzigingen aan fietsroutes en netwerken' (Changes to bicycle routes and networks) with a sub-header 'De Kust'. The article lists several updates, including a new service for cyclists and hikers in Oostende, route changes in Zebeos, and various detours in the coastal region.

Processus d'entretien de la signalisation

Recommandations
Version avril 2013

Réalisé avec la collaboration de :

Pro Velo