

COMITÉ TECHNIQUE 1.1 - PERFORMANCE DES ADMINISTRATIONS DE TRANSPORT

1.1.1. Comprendre la mesure par les administrations des routes et des transports de l'efficacité et de l'efficacité de l'expérience client et de la création de valeur publique

Stratégies / Objectifs

- Définir et élaborer une compréhension de l'expérience du client et de la création de valeur publique par les administrations des routes et des transports en s'appuyant sur le travail effectué dans le cycle 2016-2019 par le *CT A.1 - Performance des administrations des transports*.
- Identifier les cadres existants au sein des administrations des routes et des transports visant à offrir une meilleure expérience à tous leurs clients et parties prenantes.
- Identifier les pratiques, les méthodologies et les approches de mesure actuelles visant à améliorer l'expérience du client et les idées qui contribuent à de meilleurs résultats opérationnels et stratégiques.
- Déterminer comment les idées de la communauté peuvent aider les clients à faire face aux niveaux de service dans le contexte de la gestion des actifs.
- Encourager la coordination avec d'autres CT et GE, tels que le *CT 3.3 - Gestion du patrimoine*.

La mise en œuvre de la gestion de la performance en est à divers degrés d'adoption dans le monde entier. Certains pays travaillent sur cette question depuis un certain temps et continuent de faire progresser la mise en œuvre de la gestion de la performance, notamment par l'inscription dans la loi des mesures de performance liées aux infrastructures. En même temps, d'autres pays sont plus en retard dans la mise en œuvre d'un cadre de base de gestion de l'organisation et des performances.

Le *Comité technique A.1 - Performance des administrations de transport (PS 2016-2019)* et ses prédécesseurs ont beaucoup travaillé sur l'identification des bonnes pratiques pour les cadres et indicateurs de performance dans le secteur routier.

Ce cycle devrait s'attacher à mettre à jour et à analyser plus avant les travaux réalisés lors des cycles précédents, en se concentrant sur l'identification des meilleures pratiques pour établir un cadre de mesure de l'efficacité et de l'efficacité des administrations de transport, y compris l'établissement d'indicateurs d'évaluation (benchmarking) pouvant être utilisés pour identifier les possibilités d'amélioration de la performance globale des administrations de transport, en mettant particulièrement l'accent sur l'expérience globale des clients et la communication des informations sur la performance.

Au cours de ce cycle, deux rapports devront être rédigés : l'un sur les pratiques actuelles et la méthodologie des pratiques actuelles sur l'amélioration de l'expérience client, et l'autre sur les bonnes pratiques visant à améliorer l'expérience client et la création de valeur publique.

Production attendue	Délais prévus
<ul style="list-style-type: none">• Rapport sur les pratiques actuelles et la méthodologie des pratiques actuelles sur l'amélioration de l'expérience client	<ul style="list-style-type: none">• Décembre 2021
<ul style="list-style-type: none">• Rapport sur les bonnes pratiques visant à améliorer l'expérience du client et la création de valeur publique	<ul style="list-style-type: none">• Décembre 2022

1.1.2. Rôle des agences de transport dans l'élaboration de modèles de technologies et de services disruptifs

Stratégies / Objectifs

- Définir le rôle, les réponses, la transformation nécessaire et réelle des agences de transport face aux technologies disruptives et aux modèles de propriété et de service associés.
- Les technologies et modèles concernés comprennent, sans s'y limiter, les véhicules automatisés et électriques, les autoroutes intelligentes, la gestion personnalisée des déplacements, le courtage en transport, la micro-mobilité et les véhicules aériens autonomes, ainsi que les données, les communications et autres outils qui leur sont associés.
- Placer cette analyse dans le contexte du suivi des travaux menés par le *CT A.1 - Performance des administrations de transport* (2016-2019) sur la gestion du changement et son identification des nouvelles technologies et des modèles d'entreprise comme moteurs majeurs du changement dans les agences de transport en termes politiques et organisationnels.
- Encourager la coordination avec d'autres CT et GE, tels que le *CT 2.1 - Mobilité en milieu urbain*, le *CT 2.4 - Exploitation du réseau routier/STI*, le *GE B 2 - Véhicules automatisés - défis et opportunités pour les opérateurs et les autorités routières*, le *GE 2.1 - Les nouvelles mobilités et leur impact sur l'infrastructure routière et le transport*, le *CT 3.3 - Gestion du patrimoine* et le *GE 3.1 - Infrastructures routières et sûreté des transports*
- Encourager la coordination avec le Projet NCHRP 08-127 / B-12 « Questions émergentes : Impact des nouvelles technologies de rupture sur la performance des ministères des Transports. »

La combinaison du nouveau modèle d'économie de partage et des nouvelles technologies de rupture et d'innovation telles que les véhicules connectés et autonomes (VCA), les services de covoiturage à la demande, la mobilité en tant que service (MaaS), etc. continuera de modifier radicalement le paysage de la façon dont les gens perçoivent la mobilité, comment ils se déplacent, comment le fret est transporté et quels sont leurs comportements et leurs attentes en matière de déplacements. La puissance des nouvelles technologies pour nous connecter les uns aux autres et l'émergence de plateformes de partage obligent les industries du transport à réévaluer leurs modèles économiques actuels.

Le nouveau paradigme a même le potentiel de redéfinition de ce qui constitue notre réseau de transport. Cela exigera des organisations concentrées actuellement sur l'infrastructure routière "traditionnelle" qu'elles s'adaptent à ce nouveau paradigme si elles veulent fournir les services requis à leurs clients.

Compte tenu du fait que l'"économie de partage" et les "technologies de rupture" sont des choses subtilement différentes, le Plan stratégique doit prévoir la possibilité d'examiner "l'impact de l'économie de partage et des autres technologies de rupture sur la performance des administrations de transport" soit séparément (Impact de l'économie de partage et impact des technologies de rupture), soit sous une seule et même rubrique.

Il est également important de séparer les questions de stratégie et de politique des questions technologiques. Le travail de ce cycle doit se concentrer sur les questions de stratégie et de politique associées à ces sujets et non sur les aspects technologiques et techniques de chacun d'eux (comme par exemple dans le cas des VCA où un comité technique distinct se penche sur les questions technologiques).

Le *CT A.1* a rédigé un rapport axé sur la gestion du changement et les forces extérieures de changement pour une administration des transports. Cet objectif constitue donc une suite idéale à ces travaux, car les technologies émergentes et de rupture font partie des forces extérieures de changement auxquelles les administrations de transport sont confrontées. Il s'agit d'étudier le rôle et la transformation nécessaire des administrations de transport face à l'économie de partage, aux technologies émergentes et au transport comme service (TaaS) - en se concentrant sur l'ici et maintenant et sur l'avenir immédiat dans ce domaine en évolution rapide.

Par ailleurs, plus tôt en 2018, le *CT A.1* a travaillé avec le Committee on Performance Based Management (CPBM) de l'AASHTO et le Committee on Performance Management ABC30 du TRB

sur la soumission d'une proposition de recherche au NCHRP relatif à l'impact des technologies émergentes sur la performance des administrations de transport. Ce sont l'AASHTO et le TRB qui prendront la direction de cette proposition de recherche, et le *CT 1.1* pourrait tirer parti des informations issues de la recherche pour faire progresser cette question.

Dans le cadre de ce cycle, un rapport complet devrait être rédigé. Auparavant, il serait intéressant de prévoir des tables rondes dans le cadre de chaque réunion du *CT 1.1* avec le pays hôte.

Production attendue	Délais prévus
<ul style="list-style-type: none"> Glossaire et terminologie des technologies disruptives, des modèles de propriété et de service 	<ul style="list-style-type: none"> Décembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> Études de cas sur les nouvelles approches politiques, réglementaires et organisationnelles. 	<ul style="list-style-type: none"> Décembre 2021
<ul style="list-style-type: none"> Recommandations sur les réponses organisationnelles à l'évolution dynamique des technologies, de la propriété et des modèles de service 	<ul style="list-style-type: none"> Juin 2022
<ul style="list-style-type: none"> Tables rondes dans le cadre de chaque réunion du <i>CT 1.1</i> avec le pays hôte 	<ul style="list-style-type: none"> Jusqu'en juin 2022
<ul style="list-style-type: none"> Rapport complet. 	<ul style="list-style-type: none"> Octobre 2022

1.1.3. Organisation du personnel et des ressources humaines

Stratégies / Objectifs

- Identifier, étudier et documenter les problèmes organisationnels du personnel et les approches efficaces pour définir et promouvoir la diversité et l'équité des chances des ressources humaines dans les administrations de transport.
- Approches efficaces pour le recrutement et le maintien de nouveaux talents dans les administrations de transport.
- Identifier, étudier et documenter la participation au sein des administrations de transport.
- Encourager la coordination avec d'autres CT et GE, comme avec le *CT 1.2 - Planification de la route et du transport routier pour le développement économique et social* et le *CT 3.1 - Infrastructures routières et sûreté des transports*

Les organisations du monde entier sont de plus en plus concernées par les questions de diversité, qu'il s'agisse de sexe, de race, de culture, de handicap, d'âge, de religion, d'idées ou d'idéologies politiques, de revenus ou d'autres facteurs perçus comme représentant un désavantage dans la réalisation des opportunités personnelles et communautaires. Le secteur des routes et des transports ne fait pas exception à cette règle.

Il est raisonnable que les administrations de transport se concentrent sur tous les secteurs de la société et les reflètent au sein de leur clientèle, et qu'elles reflètent cette base dans leurs propres structures de gestion et leurs effectifs. Les approches comprennent la discrimination positive, la fixation d'objectifs pour le recrutement ou la progression de carrière, les réseaux professionnels, la publicité autour de modèles ou le soutien sélectif des possibilités d'éducation ou de formation.

Le *CT 1.1* devrait analyser les approches efficaces pour définir et promouvoir la diversité des possibilités dans les secteurs des routes et des transports. Une autre question importante à étudier est celle de savoir comment attirer de nouveaux employés dans l'activité et les métiers des transports, en particulier les jeunes professionnels.

Il serait souhaitable d'envisager la tenue d'une table ronde/conférence dans le cadre de la Conférence du TRB en janvier 2022 et d'organiser une séance de prospective sur ces questions lors du Congrès mondial de la route en 2023. Dans le cadre de ce cycle, un rapport complet devrait être rédigé. Avant cela, il serait intéressant de prévoir des tables rondes dans le cadre de chaque réunion du *CT 1.1* avec le pays hôte.

Production attendue	Délais prévus
<ul style="list-style-type: none">• Tables rondes dans le cadre de chaque réunion du <i>CT 1.1</i> avec le pays hôte	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'en décembre 2022
<ul style="list-style-type: none">• Rapport complet.	<ul style="list-style-type: none">• Décembre 2022