

**COORDINATION ENTRE LES ADMINISTRATIONS ET TRANSPARENCE VIS À VIS DE  
L'UTILISATEUR.**

Eduard Ribó Castells  
Director de Vía Pública y circulación, Comú de La Massana, Andorra  
EDUARDRIBO@COMUMASSANA.AD

**ABSTRACT**

Jour de neige en Andorre: il peut tomber jusqu'à vingt-cinq centimètres de neige en une heure. Si nous n'intervenons pas avec prévoyance et efficacité, le matin personne ne pourra sortir de sa maison. A trois heures du matin commence le dispositif avec la participation du gouvernement national, les travailleurs des sept communes (administration locale) et nécessite souvent la participation d'entreprises privées contractées par les gouvernements locaux. Tout un engrenage pour offrir le meilleur service aux citoyens.

Le réseau routier d'Andorre est situé à une altitude entre 800 m de la frontière sud et 2.000 m de la frontière nord. C'est à cause de cette géographie et du climat propice à divers épisodes de neige et de glace qui fait que ce soit un de nos plus grands handicaps au niveau des services publics pendant l'hiver.

Pour pouvoir remédier à cette situation les huit administrations et entreprises privées travaillent ensemble. Alors que le réseau routier principal est généralement géré par l'administration nationale, les réseaux routiers secondaires, accès et urbanisations publiques sont gérés par les administrations locales. Ce qui fait qu'un utilisateur quel que soit son trajet peut être entrain de recevoir des services nationaux, locaux ou privés.

Dans cet exposé, nous abordons le besoin d'offrir un service transparent à l'utilisateur et que ces changements de responsabilités ne fasse pas baisser la qualité du service, vu que dans 90% des cas l'utilisateur ne sait pas qui est entrain de le donner.

À cette fin, nous allons discuter de la coordination des efforts et des ressources entre les administrations, des phases de la neige et du déploiement des ressources dans chacune de ses phases, grâce à l'optimisation des ressources et d'autres satellites de positionnement, des lignes de sélection tétra ainsi que d'autres mesures qui pourraient être créées à l'avenir.

En outre nous allons évaluer la qualité du service et les problèmes dérivées d'une demande de qualité trop excessive.

Finalement nous allons discuter du manque de prévoyance de la part des citoyens lors d'épisodes neigeux ainsi que des méthodes pour leur faire prendre conscience de l'utilisation d'équipements spéciaux. Nous traiterons aussi le haut degré d'exigence des utilisateurs ainsi que le degré d'affectation des épisodes neigeux chaque fois plus important par rapport à nos moyens disponibles.