

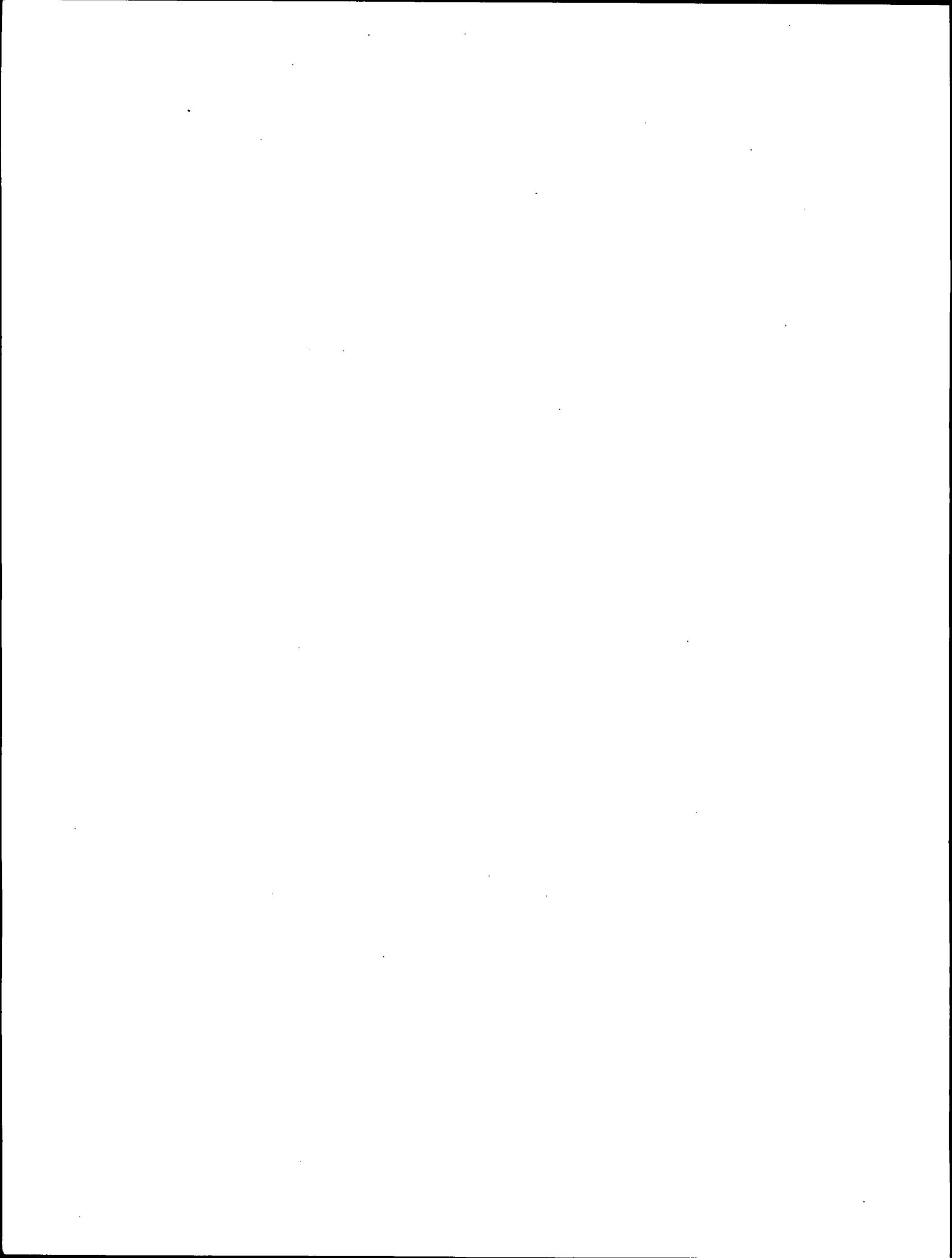
ORGANISME
NATIONAL DE
SÉCURITÉ
ROUTIÈRE

REPRESENTATIONS,
COMPORTEMENTS
ET ATTITUDES
DES CONDUCTEURS
AVANT
UN LONG TRAJET

cahiers d'etudes no 8

Bulletin n° 22
Septembre 1969

CDAT
15062



REPRESENTATIONS, COMPORTEMENTS ET ATTITUDES DES CONDUCTEURS AVANT UN LONG TRAJET

*Par JEAN-MICHEL VILLARET
avec la collaboration de :
MARC LUCET et
BENJAMIN MATALON
Section de Psychologie Sociale*

*Cette étude a été réalisée avec le concours financier
de la Société Française des Pétroles B.P.*

RESUME

Au moment des grands départs en vacances, 50 personnes sur le point de faire un long trajet ont été soumises à des interviews en profondeur. La préparation du voyage, les arrêts, la conduite, la fatigue et la route sont les thèmes qui ont été explorés.

Cette étude est de type clinique ; elle montre que :

1. — Les comportements et les attitudes des conducteurs varient beaucoup selon qu'ils se trouvent :
 - a - Dans une situation de "voyage de type touristique", c'est-à-dire dans une situation où on cherche à concilier tourisme et déplacement.
 - b - Dans une situation de "voyage de type utilitaire", c'est-à-dire dans une situation où l'on considère le déplacement en voiture comme le moyen quasi inévitable de se rendre d'un point à un autre.
2. — L'ambiance de départ est vécue sur un mode anxieux chez la majorité des conducteurs. La conclusion insiste sur la nécessité de canaliser et de réduire cette tention, les campagnes qui prétendent amener les conducteurs à la prudence par la peur (évocation du risque d'accident, du nombre de morts sur les routes, etc.) renforcent cette anxiété et paraissent donc peu indiquées.

INTRODUCTION

I. OBJET DE L'ETUDE

La perspective du départ en vacances crée chez la majorité des conducteurs d'automobiles une situation de tension assez intense. Parmi les problèmes qui se posent à eux et qui sont généralement à l'origine de cette tension, on peut citer :

- la perspective d'un long trajet,
- la nécessité de prévoir un itinéraire,
- la préparation des bagages,
- la présence de passagers,
- enfin et surtout, pour les nombreux conducteurs qui sont des petits rouleurs, l'obligation d'envisager leur présence dans une circulation très dense pendant de nombreuses heures alors qu'ils n'ont qu'une expérience réduite de la conduite.

La présente étude avait pour objet d'analyser un certain nombre de représentations, comportements et attitudes des conducteurs avant le départ en vacances de façon à déterminer leurs besoins dans ce contexte et à effectuer une approche du problème des pauses et de la fatigue au cours des longs trajets. Elle se proposait de dégager un certain nombre de conclusions de portée pratique sur ce qu'il est souhaitable de fournir aux conducteurs pour répondre à leurs attentes.

Le plan prévoyait deux phases : une phase clinique et une phase expérimentale.

- la phase clinique, grâce à une série d'interviews peu structurés, devait permettre une large exploration des différents thèmes et la présentation de schémas hypothétiques en vue de l'étape suivante ;
- la phase statistique procédant par questionnaires mis au point grâce aux interviews, aurait quantifié les données jugées les plus importantes, elle aurait également fourni une information sur les éléments laissés dans l'ombre par les interviews.

L'abandon de cette seconde phase limite quelque peu la portée de l'étude. Telle qu'elle se présente cette étude est donc beaucoup plus une base de réflexion, une analyse de la problématique. Elle ne saurait être considérée comme un bilan de la situation réelle. Toutefois, la force de certains éléments (l'anxiété, par exemple) d'une part, le nombre d'éléments qui se recoupent d'autre part, nous permettent d'avoir une image probablement assez exacte de la manière dont se structure une partie de la vie psychologique des conducteurs dans cette atmosphère de départ. A priori, il n'y a aucune raison de penser que les besoins détectés dans les interviews ne sont pas réels, mais le problème reste de savoir quelle est leur répartition quantitative.

II. DONNEES METHODOLOGIQUES

1° Le choix de l'échantillon

L'échantillon était de 50 interviewés. Il a été construit de manière à permettre l'apparition des différentes situations possibles. Dans l'annexe I, un tableau donne la composition exacte de cet échantillon et plusieurs tableaux indiquent les caractéristiques des interviewés. Quelques interviews ont été faits dans la région de Lille et dans certains cas on a interviewé des gens de l'entourage immédiat du conducteur afin d'avoir une analyse plus complète des relations interindividuelles de la famille transportée dans la voiture.

2° Les thèmes exploités

Dans une première phase, 14 interviews ont été faits avec une consigne assez large et en technique non-directive. leur analyse a permis de dégager les points suivants qui ont servi de thème aux 36 interviews suivants :

- la préparation 10 interviews
- les arrêts 10 interviews
- la conduite 9 interviews
- la fatigue 3 interviews
- la route idéale 4 interviews

(on trouvera dans l'annexe III, le libellé exact des consignes des interviews).

Les thèmes, généralement soumis aux interviewés en technique d'interview guidé, recouvrent à peu près l'ensemble du problème posé dans l'étude. Tous les interviews ont été faits entre le 24 juin et le 31 juillet 1966 ; chaque interviewé a été contacté peu de temps avant son départ soit à son domicile soit à son lieu de travail.

3° Le dépouillement des interviews

Après mise au point d'une grille d'analyse de contenu, chaque interview a été analysé pour dégager les thèmes et les significations. Ceci a donné lieu d'abord à une synthèse par interviewé.

L'ensemble des interviews a été ensuite repris pour une analyse par thème. Puis un premier rapport a été rédigé. Ce rapport a été réétudié, restructuré, condensé pour donner le présent document dans lequel seules les informations importantes ont été retenues.

Les thèmes exposés ici sont aussi proches que possible de ce que les sujets ont eux-mêmes exposé, l'objectif étant beaucoup plus de décrire la façon dont les individus perçoivent la situation que d'en faire la critique.

4° Données complémentaires

On trouvera dans l'annexe II les résultats d'un questionnaire qui était soumis aux enquêtés et qui relève un certain nombre de caractéristiques utiles sur les comportements d'entretien du véhicule et sur le budget vacances.

NOTA :

La méthodologie de cette étude sera évoquée dans une publication ultérieure qui regroupera un certain nombre d'éléments sur l'analyse de contenu des interviews.

PREMIERE PARTIE

LES PREPARATIFS DU DEPART

I. LA TONALITE AFFECTIVE

Pour ceux qui vont partir en vacances le véhicule, les bagages et le conducteur sont l'objet de préparatifs plus ou moins importants. Mais il manquerait une dimension essentielle à la description de ces comportements si on ne parlait d'abord du climat affectif dans les jours qui précèdent le départ.

Chez la plupart en effet l'attente est vécue avec intensité soit sur un mode anxieux, soit sur un mode euphorique.

1° l'anxiété

Pour beaucoup le voyage est le symbole de l'insécurité et "on va essayer que cette aventure ne se transforme pas en catastrophe". A noter que 29 des 50 interviewés ont, dans leur vie de conducteur, déjà eu l'expérience d'un accident.

Parmi les peurs qui sont exprimées, il y a la peur de l'inconnu, la peur des encombrements et surtout la peur des autres conducteurs. (L'attitude qui tend à considérer que sur la route "le danger c'est les autres", est très fréquente et est déjà apparue dans les études précédentes).

"Partir en voiture, ça me pose toujours un problème angoissant - j'ai assez confiance en moi, mais j'ai peur des autres".

C'est surtout dans l'attente qu'est vécue l'anxiété "une fois dans la voiture les choses sont totalement différentes".

Toutes les catégories de personnes ne vivent pas l'anxiété de la même façon. Ainsi dans les milieux socio-économiques élevés on a tendance à intellectualiser le phénomène et à en parler tandis que dans les milieux inférieurs on l'exprime peu mais on semble le manifester beaucoup plus au niveau des comportements.

Certains font appel aux forces surnaturelles "dans ces conditions, voilà, nous remettons notre âme à Dieu et... adieu". Mais le plus souvent on cherche à éliminer l'incertitude par l'amélioration des préparatifs, en organisant, en essayant de prévoir, parfois en cherchant à banaliser le départ. On cherche également à avoir un comportement plus adapté sur la route en éliminant "ses" causes d'accident. Chaque conducteur a en effet tendan-

ce à avoir sa propre théorie sur les causes d'accident dans une situation donnée ; il considère par exemple que ce qu'il faut craindre le plus c'est les itinéraires encombrés, ou la précipitation ou encore la conduite de nuit, etc., toute situation reconnue comme dangereuse étant à éviter dans la mesure du possible.

On peut faire l'hypothèse que pour beaucoup de conducteurs l'anxiété passe par trois grandes étapes :

- a) l'étape des préparatifs au cours de laquelle elle a tendance à être très élevée, c'est une attente durant laquelle il est difficile d'agir directement ;
- b) la conduite sur route : l'objet de l'anxiété est présent, et si le conducteur est tendu il a néanmoins la possibilité (voire l'obligation) d'agir sur la situation ;
- c) l'arrivée, enfin, où l'anxiété n'est plus que rétrospective, il y a souvent soulagement par évocation de ce à quoi on a échappé.

2° l'euphorie

Si l'anxiété prédomine chez les petits conducteurs, ceux qui sont habitués aux grands trajets par contre vivent avec plus de liberté la joie du départ en vacances : "c'est un énervement, mais un énervement gai" "c'est l'euphorie".

Cette euphorie a pour effet de rendre le conducteur confiant et de lui permettre de partir plus détendu. Il s'agit vraisemblablement d'une surcompensation "on est sûr que ce sera une réussite quoiqu'on fasse, y a pas de problème quoi".

Il faut remarquer que les deux sentiments euphorie et anxiété existent ensemble chez les conducteurs mais que l'habitude de la conduite fait que l'un prévaut sur l'autre ou pas.

L'ambiance des préparatifs :

Avec l'approche du départ, le temps consacré aux préparatifs augmente et on ressent beaucoup cette charge de travail. On admet qu'il y a l'énervement, la précipitation "les minutes comptent" mais le travail n'est pas ressenti comme pénible ni fatigant "on ne peut pas parler de fatigue... c'est pas vrai".

Il y a peut-être également l'idée que les vacances se méritent : "pour avoir cette grande détente, il faut d'abord avoir cette surcharge de travail".

II. LA PREPARATION DE LA VOITURE

Les vacances sont un des moments privilégiés de l'année dans la décision de réparation ou d'entretien. Pour certains l'état du véhicule est une préoccupation essentielle.

Ce qui détermine une intervention sur le véhicule c'est d'abord l'image qu'on a de l'état de celui-ci ou de l'état dans lequel une voiture doit se trouver : elle est plus ou moins ancienne et soit on exige un état impeccable, soit on demande seulement "que la voiture puisse rouler".

Parmi les raisons qu'on trouve à entretenir la voiture avant les vacances, il y a d'abord le besoin de se sentir en sécurité, mais il ne faut pas se méprendre sur le sens à donner au mot sécurité, car pour la plupart des conducteurs il s'agit beaucoup plus d'une tranquillité d'esprit obtenue au prix d'une intervention quelconque (qui par exemple évitera une panne) que d'une sécurité réelle qui découlerait d'un entretien destiné à prévenir l'accident.

Certains font l'entretien par habitude parce que c'est nécessaire et normal. D'autres le font au nom d'un lien positif, quasi affectif avec leur voiture "pour retrouver vis-à-vis de la voiture... une impression amicale". D'autres enfin ont un lien anxieux avec leur véhicule et c'est la peur de la panne avec tous ses inconvénients : l'immobilisation, le budget vacances grevé, etc.

Beaucoup cependant éprouvent la difficulté de réussir à déterminer ce qu'il y a lieu de faire, le plus souvent on demande au mécanicien de faire un diagnostic "j'attends de ce garagiste qu'il m'arrange tout, qu'il me vérifie. . . enfin tout quoi ! ". C'est alors une relation basée sur la confiance, relation d'autant plus nécessaire qu'on a peu de connaissances précises et qu'on a tendance à développer une attitude magique de crainte et de mystère en face de la mécanique. "C'est tellement bizarre une voiture".

Les conducteurs sont cependant capables de parler de réglages qu'ils font faire : les freins, les phares, la pression des pneumatiques, et plus rarement la direction et la carburation. Mais il semble que le plus souvent les opérations soient sommaires et rarement présentes ensemble chez le même conducteur : chacun a ses habitudes portant sur l'objet du réglage, habitudes qu'il semble difficile de remettre en question (cf. annexe II).

III. LA PREPARATION DES BAGAGES ET LE CHARGEMENT DE LA VOITURE

Bien que parfois réduite au minimum et vécue comme une "corvée" la préparation des bagages est généralement considérée comme un plaisir. Sa durée moyenne est de 15 jours. Elle est d'autant plus longue que l'épouse, normalement chargée de réunir les affaires, est anxieuse.

Il faut établir un compromis entre la quantité de bagages qu'on voudrait emporter et la capacité du véhicule. Le conducteur a souvent un rôle de censeur.

Le mode d'hébergement à l'arrivée, la présence d'enfants et la taille de la voiture sont autant de contraintes qui obligent à des choix et on voit à cette occasion apparaître les rôles d'autorité, rôles qui auront par la suite une certaine influence sur le climat entre les occupants de la voiture en cours de route.

La perspective du chargement est généralement pré-occupante, et les diverses solutions possibles sont assez commentées par les interviewés ; utilisation d'une galerie, d'une remorque, chargement maximum à l'intérieur ou le contraire, envoi de l'excédent par la S.N.C.F. etc.

On peut considérer que les gens ont bien conscience d'un effet du chargement sur la conduite de leur véhicule mais ils manquent peut-être d'éléments pour en apprécier l'incidence exacte.

IV. LA PREPARATION DU CONDUCTEUR

Pratiquement, tous les conducteurs admettent qu'il leur faut une bonne nuit de sommeil la veille du départ. Ils cherchent également à éviter toute tension nerveuse inutile et là encore, l'organisation et la prévision sont destinées à y parer.

Certains prennent des précautions plus spécifiques, évitant par exemple l'alcool et la surcharge alimentaire.

DEUXIEME PARTIE

LA PLANIFICATION DU TRAJET LES DECISIONS

I. LE CHOIX DE L'ITINERAIRE

1° la préparation d'un itinéraire

Le besoin apparaît surtout lorsque la région à traverser n'est pas connue. C'est un moyen de se sentir déjà en vacances, c'est aussi un moyen de réduire l'anxiété liée à la peur de l'inconnu.

Par contre, si le trajet est familier ou si on désire partir à l'aventure, il y a délibérément absence de préparation ; dans ce dernier cas on veut affirmer sa liberté, la "caractériser" et on se contentera d'emporter les cartes nécessaires au choix en cours de route.

2° les critères de choix

C'est dans l'attitude des conducteurs à l'égard du voyage que ce trouvent les déterminants les plus puissants. Deux conceptions s'affrontent :

- le "voyage de type touristique" qui consiste à concilier tourisme et déplacement ;
- le "voyage de type utilitaire" qui considère le déplacement en voiture comme un moyen quasi inévitable de relier deux points, le domicile au lieu de vacances et qui préfère le chemin le plus direct et le plus rapide.

Dans certains cas les conducteurs n'arrivent pas à opter pour l'une de ces positions et ils se trouvent en conflit au moment de leur choix.

Les grands conducteurs lorsqu'ils choisissent le voyage de "type utilitaire" le font pour avoir la vitesse et la performance sportive. Quand ce sont des petits conducteurs, c'est le désir de minimiser le temps passé sur la route qui prédomine (le voyage étant considéré comme pénible et désagréable).

Parmi les critères évoqués par les interviewés deux reviennent souvent, à savoir : les encombrements et les types de route.

Les encombrements

C'est la hantise de ceux qui partent en vacances, beaucoup décrivent l'énerverment voire l'anxiété qu'ils ressentent dans les bouchons. On parle du sentiment d'impuissance dû à l'emprisonnement dans le véhicule, de l'impossibilité de connaître la cause exacte de la plupart des embouteillages. Considérés comme obstacles, les embouteillages déclenchent un certain nombre de comportements qui peuvent être regroupés dans les quatre catégories suivantes :

- le refus de l'obstacle : on déplace par exemple la date de départ, ou on part pendant les heures creuses,
- le contournement : selon l'état de la route, on choisit de prendre des itinéraires parallèles,
- le comportement agressif : l'obstacle est subi mais au niveau verbal on exprime son impatience et parfois on injurie les autres,
- la résignation : on préfère subir plutôt que de quitter la route prévue.

Si on se fie au contenu des interviews, on constate que dans l'ensemble rares sont ceux qui ne cherchent pas à éviter les encombrements. Or dans la réalité, il ne semble pas que ces derniers aient tendance à diminuer sensiblement, il faut donc admettre soit que les conducteurs généralisent abusivement à partir d'un événement, soit que les solutions adoptées par chacun restent au stade de l'intention ou qu'elles sont inefficaces.

Les types de route

L'attitude pour ou contre la vitesse est déterminante dans le choix de l'importance de la route.

A l'actif de la petite route on porte le pittoresque, la faible circulation, la vitesse modérée. La fatigue due aux caprices du tracé est compensée par l'absence de fatigue nerveuse. On évoque souvent par contre la mauvaise signalisation.

A l'actif de l'autoroute, on porte surtout la rapidité de déplacement. Les petits rouleurs par contre se plaignent de l'excès de vitesse, ils ressentent une pression du groupe des autres voitures à laquelle ils sont obligés de se soumettre et qui les oblige à rouler au-dessus de leurs possibilités.

Un fait semble en apparence paradoxal : la sécurité est invoquée aussi bien dans les arguments pour les autoroutes que dans les arguments contre les autoroutes. Lorsque les gens relient sécurité et autoroute, ils l'expliquent par l'absence d'obstacle, l'absence de croisement, donc de risque de collision : la diminution de la fatigue s'expliquerait par la facilité qu'on a à doubler, à conduire, sans avoir à respecter une signalisation contraignante. La conjugaison de ces deux phénomènes reliée à la possibilité de rouler vite fait que certains conducteurs sont plus détendus, moins contractés sur l'autoroute. Il faut différencier cette catégorie de conducteurs de celle des conducteurs qui considèrent que l'autoroute est synonyme de danger et de fatigue. Il semble que la caractéristique essentielle qui les sépare soit l'amour ou la peur de la vitesse.

Les compromis qu'il faut admettre quand on opte pour l'un ou l'autre type de route apparaissent lorsque les conducteurs parlent de la route idéale.

La construction de l'image de la route idéale consiste pour eux à éliminer les inconvénients, les risques dont ils ont conscience sur les routes normales et à partir de là à construire une route "sans obstacles" qu'ils adaptent à leurs désirs profonds.

La route idéale est donc une route "sans obstacles", sans risques, où la conduite est facile et rapide : c'est la route correspondant au type de voyage déplacement. Mais c'est aussi la route agréable, esthétiquement belle qui correspond au type de voyage touristique : c'est donc une synthèse faite à partir de deux attitudes apparemment antagonistes concernant le type de voyage désiré.

3° les sources d'information

Lorsqu'on ne s'intéresse qu'au trajet, on utilise les cartes (cartes Michelin ou cartes des routes secondaires Shell), autrement on consulte les guides touristiques.

Certains se renseignent auprès d'amis "j'ai la chance d'avoir un collègue qui a beaucoup voyagé", ou auprès d'organismes automobiles spécialisés.

Enfin, si le souci d'éviter les encombrements prédomine, la radio fournira les renseignements de dernière minute.

Un problème d'ensemble toutefois, c'est que beaucoup avouent se montrer incapables d'effectuer des comparaisons valables entre les solutions contradictoires qui s'offrent à eux, ils s'en remettent finalement au hasard pour décider.

II. LES HORAIRES

Le fait d'établir un horaire peut être vécu de deux manières différentes :

- vécu comme contrainte, il correspond à une norme qu'on s'oblige à respecter ;
- vécu comme une aide, il permet de se repérer, de s'organiser, de prévoir le déroulement du voyage.

L'horaire n'est pas toujours connu de tous les occupants du véhicule, le conducteur se fixe parfois des normes qu'il s'astreint à respecter. Il y a peut-être là création de buts successifs qui entretiennent l'intérêt de la route.

Bien que les interviewés parlent d'un horaire approximatif, le danger de ce comportement est que le conducteur se sent dans l'obligation de respecter les limites qu'il s'est fixées : il va rouler plus vite, prendre des risques inutiles, réduire la fréquence des arrêts et de toute façon se créer une source d'irritation.

"Je crains l'énerverment qui consiste à dire : il faut absolument, se fixer des étapes intérieures, c'est-à-dire, il faudrait que je sois là à telle heure".

Tout ceci explique probablement que beaucoup de vacanciers refusent l'horaire. Les raisons avancées sont en effet que les vacances sont synonymes d'absence de contrainte et que ne pas avoir d'horaire est le moyen le plus sûr de ne pas être en retard !

Toutefois, la plus grande partie des conducteurs se fixent une heure de départ ; celle-ci est souvent déterminée par un pronostic sur les encombrements (s'ajoutent à cela des variables plus personnelles comme l'acceptation d'un réveil matinal, etc.).

Par contre, les interviewés sont très partagés sur l'idée de se fixer une heure d'arrivée : "ils nous prendront quand on sera là, un point c'est tout". Ceux qui sont attendus à une heure limite sont inquiets de ne pas y arriver et ainsi sont amenés à prendre des risques pour rassurer ceux qui les attendent. Il y aurait probablement une action à entreprendre sur ce thème : ne reprochez jamais à un conducteur de vous avoir rendu inquiet par son retard. Car des interviewés disent que même lorsqu'ils ont refusé de fixer une heure, ceux qui les attendent font un pronostic.

III. LE RAVITAILLEMENT ESSENCE

On peut diviser les conducteurs en deux catégories :

- ceux qui ne considèrent dans la station service que la pompe à essence, c'est un point de ravitaillement et non un lieu d'arrêt "je préfère prendre de l'essence à 500 mètres par exemple, du point où je viens de casser la croûte, pour moi c'est pas un arrêt".
- ceux qui considèrent la station service comme l'occasion de profiter d'un arrêt détente où on peut se reposer des fatigues de la route "et pour le conducteur c'est important... se donner le temps de ne plus voir défiler la route, ça fait une espèce de coupure et c'est une... détente".

Cette dichotomie est importante : elle s'explique là encore par une conception différente du voyage. La première catégorie de conducteurs veut minimiser l'arrêt essence, y passer le moins de temps possible ; la deuxième catégorie veut au contraire en profiter pour se détendre loin du bruit de la route. A ces deux catégories de conducteurs vont correspondre deux catégories de souhaits différents sur l'implantation des stations et sur les attentes de services.

Ainsi on pourrait figurer sur un axe le degré de dépendance souhaité par les conducteurs lors d'un passage à la station service : l'un des extrêmes étant constitué par le conducteur qui s'arrête uniquement pour prendre de l'essence et désire que cela soit vite fait, l'autre extrême étant le conducteur qui est prêt à confier les clefs de sa voiture au pompiste pour qu'on effectue le ravitaillement et les vérifications d'usage tandis qu'il va se reposer à l'intérieur dans un cadre agréable. Nous rencontrerons ces deux catégories de conducteurs tout au long de l'étude du ravitaillement essence.

1° choix du moment de ravitaillement

Le moment du ravitaillement est déterminé soit par la fixation d'une quantité limite en-dessous de laquelle on ne veut pas descendre, soit par la fixation d'une distance : tous les X kilomètres (de 200 à 400 environ) on s'arrête pour prendre de l'essence et on ne regarde plus la jauge.

2° choix du lieu de ravitaillement

A partir du moment où le seuil qu'on s'est fixé est atteint on recherche une station.

Pour certains, cette période est l'occasion d'une activité ludique supplémentaire : on recherche la limite de la limite surtout quand le seuil fixé est une quantité de

litres d'essence et parfois c'est l'épouse du conducteur qui proteste "parce que lui il a une forte tendance à tomber en panne d'essence".

Quatre critères peuvent être considérés dans le choix du point de ravitaillement :

- la marque
"je vois la jauge — 15 litres bon — je dis à ma femme au prochain arrêt Esso on va prendre 25-30 litres";
- l'aspect de la station ;
- la facilité d'accès
"une station facile, d'où le départ est facile" ;
- le temps d'attente.

3° l'image de marque

Il n'y a généralement pas association marque d'essence — qualité particulière : "l'essence que ce soit l'une, que ce soit l'autre, tout cela doit sortir de la même cuve". La distinction Super — Ordinaire est par contre bien établie.

Dans ces conditions le choix se fixe d'après l'un ou plusieurs des critères suivants :

- l'habitude d'une marque : elle se crée soit par hasard, soit sur le conseil d'un constructeur, soit encore sous l'influence d'un ami.
"Les autres marques certainement aussi sont bonnes, seulement nous avons commencé avec Shell, ça nous suffit Shell".
- les services rendus : les usagers de la route ont des exigences assez précises sur les services qu'ils attendent, nous y reviendrons au paragraphe suivant. Il faut noter ici, que lorsque la qualité d'un service est appréciée, il y a facilement extension à la marque.
- les cadeaux publicitaires : on recherche systématiquement la marque qui remet des cadeaux, mais il n'est pas évident que la fixation s'établisse sur la marque offrant le cadeau, certains au contraire par comportement ludique cherchent toujours des cadeaux nouveaux (donc des marques nouvelles).
- les attentes de services.

1. Les attentes de services pour la voiture :

L'accord est unanime sur ce point : les vérifications de l'eau, de l'huile, le nettoyage des pare-brise sont autant de choses qui devraient être faites automatiquement dans une station. "Un poste d'essence sert d'abord à ça : automatiquement on vous lave le pare-brise, on vérifie l'eau, l'huile ! Hein, c'est le minimum".

Les interviewés insistent surtout sur le fait que cette prestation doit être spontanée, car beaucoup éprouvent de la résistance à demander un service et ils sont d'autant plus reconnaissants et satisfaits que le pompiste leur a évité d'avoir à éprouver cette résistance en répondant à une attente implicite.

Les conducteurs se sentent fréquemment en situation de dépendance à l'égard du pompiste, peut-être est-ce dû au fait que l'arrêt essence est perçu comme inévitable : "on profite que l'essence est devenue une obligation, une nécessité !". Il reste que cette situation conflictuelle est assez peu claire, il nous manque des données, peut-être l'analyse de la notion de pourboire serait-elle une bonne approche de la relation conducteur-pompiste.

L'attitude à l'égard du pourboire en effet est probablement très ambivalente, et il est possible que ce soit elle qui nous masque les dimensions qui nous manquent.

Un autre élément de toute façon intervient dans cette demande de services, c'est le besoin qu'ont les conducteurs de sentir qu'on s'occupe d'eux, qu'on les prend en considération. Ce besoin est peut-être exacerbé par la fatigue du parcours.

D'autres services ne sont pas demandés spontanément, c'est le gonflage des pneus, le graissage et certaines interventions mécaniques. Le problème de la vérification des pressions des pneus semble à beaucoup assez mal résolu, les usagers invoquent la variabilité des mesures du manomètre et la différence entre les pneus chauds et les pneus froids. Un point particulier a été soulevé à propos du graissage c'est la difficulté qu'éprouvent les caravaniers à le faire effectuer : "le graissage d'accord, montez-la sur le pont" - "une caravane à monter sur le pont, je ne sais pas si vous avez déjà essayé, mais ce n'est pas facile du tout !".

Les conducteurs qui ne connaissent rien à la mécanique aimeraient que l'arrêt soit l'occasion d'une vérification, mais les termes mêmes de cette vérification sont assez flous. Il semble plutôt qu'on voudrait dans ce cas se libérer d'une certaine anxiété de la panne en versant une somme forfaitaire (entre 3 et 5 francs), somme qui pour le conducteur attesterait que tout va bien.

Pour ce qui est des réparations dans les stations, les conducteurs ne parlent généralement que de petites interventions.

2. les attentes de services pour les occupants de la voiture

Nous avons déjà signalé l'importance que les interviewés attachent à la qualité de l'accueil qui doit être aimable : offrir spontanément quelques prestations, mais rester sobre.

Nous retrouvons là les deux catégories de conducteurs citées au début du chapitre.

- ceux qui perçoivent la station comme un simple point de ravitaillement et ne demandent que de l'essence ;
- ceux qui attendent de la station une détente plus ou moins complète. Cette dernière catégorie apprécie la possibilité de se restaurer, de se reposer, de trouver des toilettes, d'avoir enfin tout renseignement utile.

La station parfaite est celle où l'on pourrait trouver tout ce qu'on attend : "ça devrait être un centre vital pour l'automobiliste puisque c'est un endroit que... qu'on vient se ravitailler... on vient chercher la nourriture de la voiture, ça devrait être vital pour bien d'autres choses".

Certains souhaiteraient même qu'on prenne en charge leur voiture pendant qu'ils se détendent. C'est bien entendu ici que la prestation forfaitaire de vérification aurait tout son sens. Après la détente on reprendrait un véhicule ravitaillé et vérifié.

IV. LES ARRETS ET LES PAUSES

1° attitude générale à l'égard des arrêts

Le fait de considérer le voyage sous son aspect touristique ou sous son aspect utilitaire a une incidence immédiate sur l'attitude à l'égard de l'arrêt :

- le conducteur qui conçoit le voyage comme un voyage utilitaire ou sportif est pressé d'arriver au but, soit qu'il veuille "se débarrasser de la corvée", soit qu'il aime la vitesse et veuille faire une bonne moyenne. Il va développer une résistance à l'arrêt en essayant d'en diminuer la fréquence et la durée.

Notons toutefois, que cette solution satisfait le conducteur, mais rarement les passagers.

- le conducteur qui a une conception touristique du trajet, va au contraire s'arrêter souvent, et n'hésitera pas à rechercher l'arrêt.

2° les motifs de l'arrêt

Parmi les facteurs les plus fréquemment évoqués il faut citer :

- la puissance de la voiture : ceux qui ont une voiture de faible cylindrée se fatiguent plus vite et de manière générale, s'arrêtent plus souvent ;
- le temps météorologique : lorsqu'il pleut par exemple, la fréquence des arrêts diminue, mais par contre la fatigue du conducteur augmente ;
- les enfants : source de nombreux problèmes qui vont des biberons pour les enfants en bas âge à la détente pour les enfants un peu plus grands qui ne supportent pas la voiture.

LES PRINCIPAUX ARRETS

LES ARRETS REPAS :

Certains choisissent systématiquement les restaurants recherchant ainsi l'absence de souci, de travail et aussi la satisfaction gastronomique. On reproche cependant au restaurant une marge horaire de service de repas trop restreinte, la longueur du service, le prix et l'impossibilité fréquente de faire des repas légers, ainsi que l'incitation à l'absorption des boissons alcoolisées. Ceci fait préférer à beaucoup l'arrêt pique-nique, bien que cela pose le problème de l'achat de denrées fraîches et qu'il y ait la difficulté de trouver un lieu d'arrêt satisfaisant. Une solution qui apporterait à la clientèle à l'heure du repas, des repas simples, peu coûteux, avec un service rapide serait sûrement appréciée.

LES ARRETS DETENTE :

Deux types de besoins très différents apparaissent :

1. la recherche d'une rupture avec la route :

C'est le cas des petits conducteurs qui n'aiment pas la vitesse et d'une manière générale de ceux qui sont favorables au voyage du type touristique. On cherche à oublier la route et les prétextes à ces arrêts sont nombreux :

- la fatigue,
- la satisfaction des besoins physiologiques,
- ou encore, le simple plaisir de fumer une cigarette.

2. la recherche de la rupture minima avec la route :

Ceux qui préfèrent l'aspect sportif de la conduite à l'efficacité du voyage subissent l'arrêt comme une contrainte inévitable due aux effets de la vitesse. L'arrêt fait perdre du temps et baisser la moyenne.

Il semble, en résumé, qu'il faille prévoir pour satisfaire tout le monde deux types d'aires d'arrêts :

- des aires d'arrêts détente pittoresques dans lesquelles rien ne rappellerait la route et où on pourrait laisser jouer les enfants en particulier, sans risquer des accidents ;
- et les aires d'arrêts près de la route qui permettraient au conducteur de ne pas perdre contact avec la circulation et de rester ainsi sous tension.

LES ARRETS ETAPE :

Lorsque le voyage nécessite une étape, celle-ci est généralement bien accueillie car elle permet de continuer

le voyage dans de meilleures conditions. Pourtant les difficultés sont très nombreuses et il est probable que l'hébergement étape ne correspond pas aux besoins du conducteur. On reproche en particulier aux hôtels leur prix, leur manque de simplicité (on ne souhaite pas une prestation d'un niveau aussi élevé), il est difficile d'y intégrer les enfants et enfin se pose la question de la réservation, cette dernière obligeant à se trouver à une heure donnée à l'étape. Il est probable que toutes ces difficultés créent une tension et une fatigue supplémentaires qui ont une incidence sur la sécurité.

V. LA FATIGUE

La fatigue est un des éléments essentiels avec lequel les conducteurs doivent composer lorsqu'ils planifient leur voyage. Il faut tout d'abord remarquer que tout le monde n'éprouve pas la fatigue : en dehors de ceux qui la nient à tort, il y a ceux qui font un trajet court, ceux pour qui la conduite est une détente, et ceux enfin dont l'organisation du voyage tend à éliminer toute fatigue. Si on regarde maintenant les descriptions de ceux qui ressentent la fatigue, on remarque qu'ils distinguent une fatigue physique et une fatigue nerveuse "oh oui, le réseau routier, ce jour là on est tendu, c'est une fatigue nerveuse plus que... une fatigue physique".

La fatigue physique

Elle est attribuée à des facteurs comme : l'effet de conduite, le manque de confort de la voiture, le bruit du moteur, la position assise prolongée, une alimentation inadéquate et enfin l'utilisation intense de la vue. Les interviewés la localisent en général, en des endroits précis tels que reins, muscles du cou, yeux, bras, etc.

La fatigue nerveuse

Elle a pour origine la tension de la conduite, l'appréhension, la peur de l'accident, bref l'anxiété sous toutes ses formes. Parmi les facteurs plus précisément cités on relève : le manque d'habitude de la conduite que les petits conducteurs analysent très bien, le tracé de la route, la conduite de nuit et enfin l'ambiance dans la voiture (en particulier quand il y a des enfants). Beaucoup de passagers enfin se plaignent de la surcharge nerveuse qu'ils s'imposent automatiquement en essayant d'être la doublure du conducteur : "malgré tout on guette un peu quand on est à côté du conducteur". La fatigue nerveuse apparaît comme plus fréquente, plus importante et peut-être plus dangereuse que la fatigue physique.

L'apparition de la fatigue

Les interviewés disent avoir conscience de l'existence d'un seuil kilométrique à partir duquel la conduite devient dangereuse ; mais un problème subsiste : rien ne permet d'affirmer que bien qu'ayant conscience de ce seuil, ils modifient leur comportement et réduisent les risques. Dans la pratique du reste, ils ont beaucoup de

mal à détecter le moment exact où il faudrait s'arrêter et beaucoup s'arrêtent quand ils sont épuisés : "ça on ne se rend pas compte, hein ! Quand on s'endort on ne se rend pas compte du tout".

Moyens de réduction de la fatigue

Certains parlent de reculer la date du départ, d'autres évoquent l'effet de l'organisation qui permet d'éliminer l'anxiété liée au départ. Pendant le parcours, des recettes diverses sont utilisées pour reculer le seuil de fatigue :

- stimulant auditif (conversation ou radio) ;
- stimulant thermique (en jouant sur l'aération) ;
- stimulant olfactif (alcool de menthe, eau de cologne) ;
- et les excitants tels que la cigarette ou le café.

Deux autres comportements sont souvent évoqués par les conducteurs :

- c'est d'abord l'arrêt qui permet de récupérer en un temps plus ou moins court selon les personnes ;
- et le changement de conducteur.

En résumé, le problème le plus important pour la fatigue est sans aucun doute de réussir à trouver des éléments objectifs qui permettent au conducteur d'évaluer cette fatigue avant qu'il ne soit trop tard.

TROISIEME PARTIE

LES RELATIONS AVEC LES AUTRES EN COURS DE TRAJET

Les échanges qui s'établissent à l'intérieur du véhicule et de manière plus générale l'image des autres, font partie intégrante de la représentation du trajet car ces éléments sont constamment en liaison avec les décisions qui sont prises et ils influent considérablement sur l'ambiance du voyage.

I. LES RELATIONS ENTRE LES OCCUPANTS DU VEHICULE

Tout d'abord on s'aperçoit que les conducteurs manifestent à l'égard des passagers des attitudes différentes qui permettent de les classer en deux catégories :

- le conducteur qu'on pourrait appeler de "type chauffeur" considère qu'il a la responsabilité de ses passagers et il ajuste sa conduite à leurs désirs ;

- le conducteur de "type chef de voiture" se considère comme seul en voiture, il est assez autocratique et désire plus ou moins consciemment éliminer ses passagers.

Du côté passagers on observe que les rôles qu'ils adoptent les rendent plus ou moins passifs. Le passager actif prend une part de la conduite et cherche à aider le conducteur. Le passager passif au contraire se laisse transporter et ne joue qu'un rôle restreint. L'étude de la combinaison des différentes attitudes possibles du conducteur et des passagers permettrait de décrire l'ambiance de la voiture.

1° les enfants en voiture

Il faut leur faire une place à part car ce sont des passagers qui posent toujours des problèmes, ils sont unanimement ressentis comme une gêne et comme créant des contraintes dans le cas d'un long trajet. Ces contraintes sont ressenties à toutes les étapes. Au moment de la préparation, leur présence oblige à prévoir et à organiser. Tout oubli dans leurs affaires risque de devenir un handicap sérieux, ils diminuent les possibilités de déplacement et aliènent de ce fait la liberté des parents.

Au cours du voyage le problème fondamental est que les adultes sont obligés de régler leur vie sur celle des enfants. "Un enfant ça complique tout, il a ses habitudes, il oblige à des arrêts beaucoup plus fréquents".

Lorsque le conducteur est du type "chef de voiture" autoritaire on voit tous les conflits possibles. L'ambiance même de la voiture est lourde de leur présence, ils s'ennuient, ont tendance à se battre, tout cela augmente la tension du conducteur. Indépendamment de tout cela du reste, beaucoup d'interviewés signalent le sentiment d'augmentation de leurs responsabilités, dû au seul fait qu'ils transportent des enfants.

Solutions apportées à ces difficultés

Certains refusent purement et simplement d'emmenner les enfants mais généralement on trouve des compromis, par exemple le voyage de nuit : "ils dorment toute la nuit, y a pas de problèmes, le jour ça piaille, ça s'ennuie ça a besoin de bouger". On augmente la fréquence des étapes. Enfin, on cherche à éviter qu'ils s'ennuient en voiture. A ce sujet certains jeux offerts aux enfants par des marques d'essence ont été très appréciés des parents. Il est probable que les parents se montreraient très réceptifs à une campagne basée sur la manière d'occuper leurs enfants en voiture.

2° échanges entre passagers

Les rôles qu'adoptent les passagers déterminent en grande partie la nature des échanges qu'ils ont entre eux et leurs relations avec le conducteur.

Si les passagers sont actifs ils ont le choix devant un certain nombre de rôles, en particulier :

- le rôle de navigateur généralement tenu par celui qui est à l'avant, à droite du conducteur ;
- le rôle de soigneur qui consiste à donner à manger et à boire au conducteur, à le calmer s'il est trop énervé, à le réveiller en maintenant la conversation.

Cette attitude de passager actif peut être commandée par le refus d'accepter une trop grande dépendance par rapport au conducteur, elle peut aussi avoir pour origine un intérêt bien compris : "remarquez en fin de compte c'est peut-être un peu égoïste parce qu'il a tout de même notre vie entre ses mains, alors on a donc intérêt à le ménager et à lui faire la vie plus agréable".

Quand la participation devient trop importante, le conducteur, surtout s'il est autoritaire, peut devenir irritable et agressif.

Lorsque le passager accepte un rôle passif, c'est souvent dû à sa position dans la voiture, (il est derrière) ou au fait que le conducteur refuse de partager quoi que ce soit. Le problème consiste alors à essayer de tuer l'ennui en mangeant, en dormant, en essayant de faire un jeu comme compter les voitures, etc. Il ne semble pas que le conducteur ait conscience de l'existence de cette situation pénible.

Dans les échanges entre passagers et conducteur, la conversation est un élément privilégié en voiture, elle est ressentie par le conducteur comme ayant tantôt un rôle stimulant, tantôt comme constituant une gêne. Par exemple, si elle est difficile et si elle empêche de se concentrer sur la conduite. Le conducteur de type "chauffeur" qui désire donner satisfaction à ses passagers s'efforce de relancer la conversation si nécessaire, tandis que le conducteur de type "chef de voiture" n'éprouve aucun besoin de parler, il préfère mettre la radio, c'est encore une manifestation de son désir d'éliminer le passager.

Deux types de problèmes importants se posent dans les voitures. Il s'agit d'un éventuel changement de conducteur en cours de route et des prises de décision portant sur les arrêts et modifications d'itinéraire, etc.

Le changement de conducteur

Du point de vue théorique, c'est une bonne manière d'avoir un conducteur toujours frais et dispos, et ainsi "de couvrir des distances beaucoup plus longues en beaucoup moins de temps". Mis à part le cas où personne d'autre que le conducteur n'a le permis, il arrive souvent que l'épouse par exemple refuse de prendre le volant, parce qu'elle n'est pas suffisamment habituée à la voiture, qu'il y a trop de monde sur les routes, etc. Mais assez fréquemment, c'est le mari qui s'oppose à ce que la femme prenne le volant. Il s'arrangera alors pour déva-

loriser la conduite de son épouse, il la décidera ainsi à ne plus revendiquer la prise du volant. Ces conflits sont apparus souvent dans les interviews de couples, ce qui a fait dire à une femme : "mieux vaut une femme moins expérimentée qu'un automobiliste fatigué".

Les prises de décision en cours de trajet

Lorsque le conducteur est de type "chef de voiture" il a tendance à imposer ses décisions sur les moments et les lieux d'arrêts. Il n'admet pas que le passager discute et en tout cas ne l'écoute pas. Quelquefois, il n'a même pas conscience de son attitude : "elle a tort, parce que, lorsqu'elle me dit quelque chose, je le fais, remarquez, si elle pense comme moi (sic), je fais comme elle me le dit".

Lorsque le conducteur est de type "chauffeur", par contre, il laisse souvent ses passagers prendre les décisions. "Si elle voit un paysage ou si elle a envie de s'arrêter, ce n'est pas moi qui dirai nous continuons, à ce moment je m'arrête quand elle le désire".

Pour terminer il faut signaler quelques comportements qui ont une dimension collective évidente : l'écoute de la radio, l'aération de la voiture. Certains signalent même qu'ils chantent à plusieurs.

En conclusion, tout ceci est un indice de l'importance que revêt l'analyse des relations conducteur-passagers. On a beaucoup tendance à ne considérer que le conducteur seul dans le véhicule, alors que l'atmosphère qui détermine la conduite (enfants, comportement collectif, etc.) et que les décisions principales prises en cours de trajet sont de nature collective, même dans le cas où le conducteur est autoritaire et s'oppose à ses passagers.

II. LES RELATIONS AVEC LES AUTRES CONDUCTEURS

Lorsque nous avons décrit l'anxiété, nous avons vu que les autres sont assez généralement perçus comme étant source d'accident. Mais ces images négatives ne sont heureusement pas les seules. Nous allons envisager ici deux aspects différents et assez spécifiques qui sont apparus au cours des interviews, il s'agit :

1. de la manifestation de sentiments altruistes ;
2. de la représentation du petit conducteur.

1° la manifestation de sentiments altruistes

C'est une dimension qu'on a un peu trop tendance à oublier dans un climat où on développe surtout les idées négatives ; pourtant certains conducteurs principalement des "conducteurs chauffeurs" cherchent à rendre le voyage agréable non seulement à leurs passagers mais

aux autres conducteurs qu'ils côtoient. Ils ne veulent pas gêner autrui et acceptent de s'effacer : "je ne fais pas subir aux autres mon impatience, je suis courtois, je suis correct".

Ils conduisent en fonction des autres : "la conduite est un dialogue avec les autres conducteurs".

Pour eux il est facile d'améliorer la conduite, ce serait le résultat d'un effort individuel qui aboutirait à une éducation des conducteurs. Le groupe antagoniste bien entendu est celui du conducteur agressif qui voudrait éliminer les autres conducteurs en qui il voit un obstacle.

2° la représentation du "petit conducteur"

Il est intéressant de savoir en quels termes sont décrits les conducteurs inexpérimentés qui partent en vacances, par les autres conducteurs. On leur prête généralement la peur et bien souvent on les excuse dans la mesure où on sait qu'ils n'ont pas d'expérience : "tout le monde n'est pas capable de conduire vite".

Là encore, évidemment, certains conducteurs refusent d'être compréhensifs et n'expriment que de l'agressivité à l'égard de ces conducteurs occasionnels.

CONCLUSIONS

Sur un plan assez général, cette étude, menée par interviews très ouverts, permet de faire les observations suivantes :

- la situation de départ en vacances est génératrice d'anxiété pour beaucoup de conducteurs ;
- assez communément on pense que le risque c'est les autres. Il s'agit là d'une attitude fondamentale que nous avons déjà trouvée dans des études précédentes ;
- chez de nombreux interviewés enfin on remarque une tendance à construire des jugements de portée générale à partir d'une expérience personnelle souvent unique (expérience qui les a marqués positivement ou négativement).

Au niveau de l'objet même de l'étude, il nous a paru intéressant de regrouper dans cette conclusion, sous forme de tableau, les représentations, comportements et attitudes des conducteurs au moment des vacances, selon qu'ils peuvent être décrits comme :

- a) se trouvant dans une situation de "voyage de type touristique" c'est-à-dire dans une situation où l'on cherche à concilier tourisme et déplacement ;
- b) se trouvant dans une situation de "voyage de type utilitaire" c'est-à-dire dans une situation où l'on considère le déplacement en voiture comme le moyen quasi inévitable de se rendre d'un point à un autre.

Le tableau suivant donne les caractéristiques selon ces deux situations.

Caractéristiques	Voyage type utilitaire	Voyage type touristique
● Représentation du voyage	Recherche d'efficacité	Recherche du plaisir du voyage Volonté de profiter du voyage
● Nature des moyens d'information utilisés pour le trajet	Cartes seulement	Documentation touristique élaborée
● Choix de la route	Grands axes	Petites routes pittoresques
● Distance Temps de parcours	Réduits au minimum	Acceptation de prolongation
● Attitude à l'égard de la vitesse des autres	Peur de ceux qui roulent doucement	Peur de ceux qui roulent vite
● Attitude à l'égard de sa propre vitesse	Préférence pour une vitesse élevée	Préférence pour une vitesse modérée
● Représentation de l'arrêt	Perte de temps à minimiser	Détente agréable
● Souhais en matière d'arrêt idéal	Arrêt court au bord de la route Arrêt qui maintienne l'état de tension, le contact avec la circulation	Arrêt pittoresque, éloigné des routes, avec calme et fraîcheur. Arrêt qui rompe le contact avec la circulation
● Souhais en matière de station service	Simple point de ravitaillement	Lieu de détente plus ou moins complète
● Fréquence des arrêts	Faible	Assez importante, avec recherche d'endroits précis

Ces caractéristiques ne sont bien entendu présentées qu'à titre d'hypothèse, il s'agit en tout cas d'un schéma qui se dégage assez nettement des interviews, schéma qu'il serait intéressant de tester. Il faudrait du reste compléter ce tableau par la prise en considération des deux types de conducteurs que nous avons envisagés au dernier chapitre, à savoir :

- le conducteur de "type chauffeur" responsable de ses passagers, qui se considère comme à leur service et ajuste sa conduite à leurs désirs ;
- le conducteur de "type chef de voiture" qui se considère comme seul en voiture, est assez autocratique et désire plus ou moins consciemment éliminer ses passagers.

L'intérêt de cette manière d'aborder l'étude des conducteurs est de ne pas figer les individus dans leurs

caractéristiques individuelles. Dire que la situation sur route structure l'individu est probablement aussi vrai qu'affirmer l'inverse. Mais lorsqu'on veut mener une action ayant quelque incidence sur la sécurité, il est sûrement plus utile de dire que telle situation conflictuelle sur route a tendance à déclencher l'agressivité des conducteurs, que de dire que les agressifs ont tendance à créer des situations de conflit. Et cette perspective d'application nous amène à l'évocation un peu plus détaillée de quelques besoins relevés au cours de l'étude.

Cette étude en effet, a montré que le départ est très souvent vécu sur un mode anxieux, et du point de vue de sécurité, il est probablement assez peu favorable de laisser cette anxiété trop se développer. Spontanément du reste, les conducteurs tendent à la réduire, en ayant un certain nombre de comportements de préparatifs, destinés à les sécuriser. On peut penser qu'il serait utile au moment des grands départs, de canaliser toute cette

tension, en donnant aux conducteurs principalement des conseils susceptibles d'être appliqués, au lieu de renforcer l'idée du "risque qui vient des autres" par la relation de faits divers non éducatifs ou l'annonce de répressions sévères. Tout ceci n'écarte pas, bien au contraire, la nécessité de procéder à un certain nombre d'aménagements routiers, que ces aménagements soient dus à l'initiative privée ou publique.

Passant en revue les différents thèmes abordés dans l'étude, nous rapportons ici les principaux éléments qui se sont dégagés :

1. les conducteurs éprouvent quelque difficulté à déterminer ce qu'il y a lieu de faire en matière d'entretien avant le départ. Ils demandent un diagnostic qui le leur indique, mais celui-ci ne peut être accepté que dans un climat de confiance. Il y aurait donc là toute une information à faire parallèlement à la mise en place de centres de vérifications pour automobiles ;
2. la diversité des solutions adoptées par les automobilistes pour le chargement de leur véhicule laisse penser que quelques informations claires sur ce sujet seraient utiles (informations qui indiqueraient entre autre l'incidence de tel type de chargement sur la conduite) ;
3. le choix de l'itinéraire est dominé par la hantise de l'encombrement et la difficulté d'y échapper. En effet, les itinéraires "de rechange" sont mal balisés ou ils ne le sont pas sous une forme facilement utilisable par les usagers ;
4. se fixer un horaire sur la route crée une situation de contrainte dangereuse, elle augmente inutilement la tension nerveuse ;
5. le ravitaillement essence est un moment privilégié de contact avec le conducteur et ses passagers. A côté de ceux qui ne veulent qu'un bref passage à la pompe on trouve beaucoup de conducteurs qui souhaitent très vraisemblablement trouver en sus des services et des installations qui leur sont offerts, un climat affectif qui leur apporte détente et impression de sécurité ("on a vérifié et tout va bien !").
6. la description des arrêts fait apparaître très nettement le besoin de deux types différents d'aires d'arrêts :
 - a) des aires situées près de la route qui permettent au conducteur de ne pas briser son rythme ;
 - b) des aires situées plus loin de la route, au calme et à l'ombre où l'on puisse se reposer et se promener, sans risques, autour des voitures ;
7. les solutions proposées en cours de voyages pour les repas et l'étape du soir sont jugées par beaucoup, insatisfaisantes et mal adaptées à leurs besoins ;
8. les conducteurs savent qu'ils ont un seuil de fatigue, mais il leur manque la connaissance de signes utiles qui les alerteraient sur leur état et leur indiqueraient qu'il faut s'arrêter ;
9. enfin, il serait sûrement utile de porter plus d'attention aux relations interindividuelles dans les voitures. On pourrait par exemple, intéresser beaucoup plus les chauffeurs aux besoins de leurs passagers. Ceci tendrait à briser l'isolement dans lequel nombre de conducteurs se trouvent et leur permettrait peut-être d'établir des relations plus harmonieuses avec les autres conducteurs sur la route.

SUMMARY

Before summer holidays's departure 50 persons who were going to have a long ride have been submitted to thorough interviews. The explored themes were the following : preparing of the trip, interruptions, driving, tiredness and road.

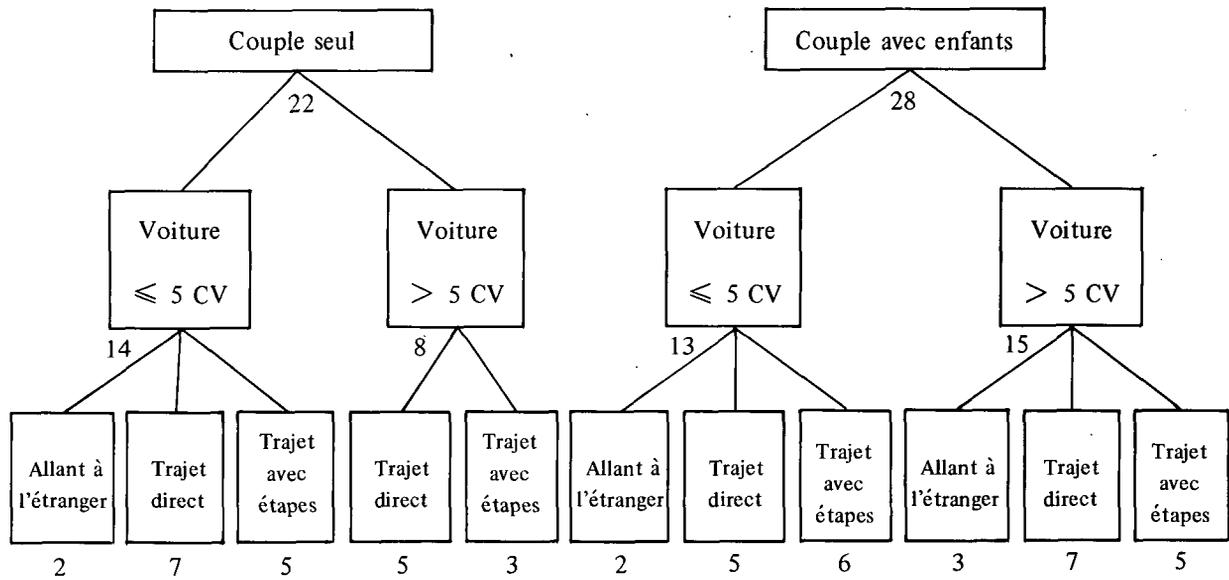
This study is of a clinical type ; it shows :

1. — Drivers' behaviour and attitude have a great amplitude of variation according to the situation in they find themselves.
 - a - Either in the situation of a "touristical type trip" i.e. in a situation in which one tries to match touring and travelling.
 - b - Either in the situation of an "utility type trip" i.e. in a situation in which driving is an almost unavoidable way to go from a place to another.
2. — Departure's atmosphere is felt anxiously by most drivers, the conclusion points out that it is necessary to canalize and reduce this tension ; campaigns which are claiming that fear would lead drivers to be careful (évocation of accident risk, of how many people are dying on the roads, etc.) reinforce this anxiousness and therefore should not be recommended.

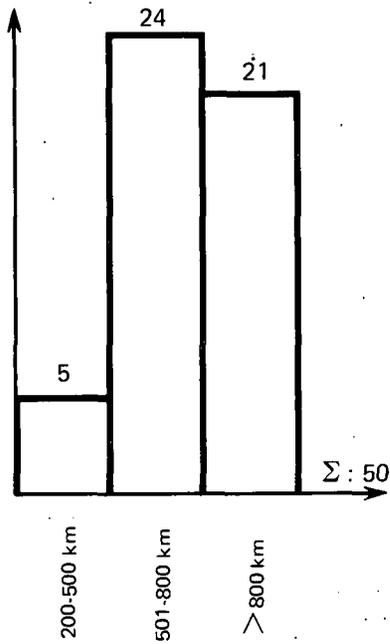
ANNEXE I

TABLEAUX DONNANT LES CARACTERISTIQUES
DE L' ECHANTILLON

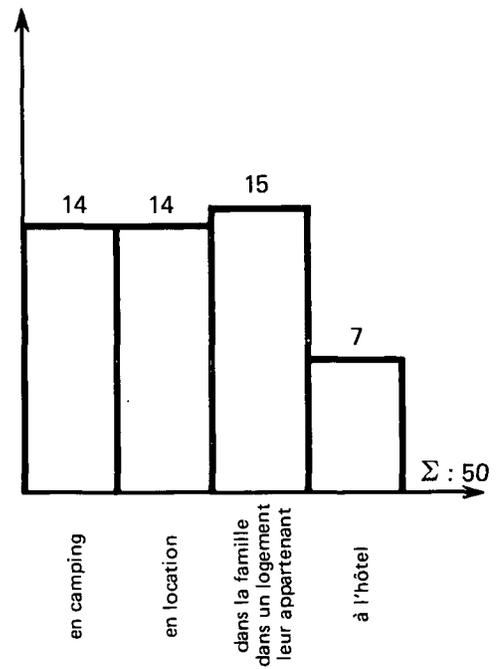
TABLEAU DES QUOTAS ADOPTES POUR L'ENQUETE



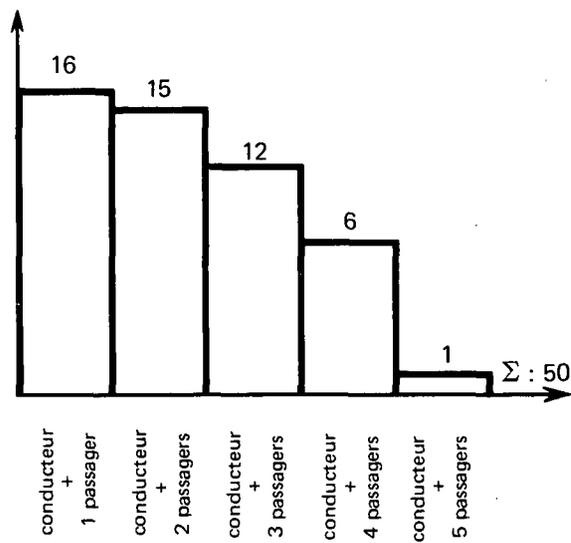
**DISTRIBUTION DES LONGUEURS DES TRAJETS
PREVUS EN KM**



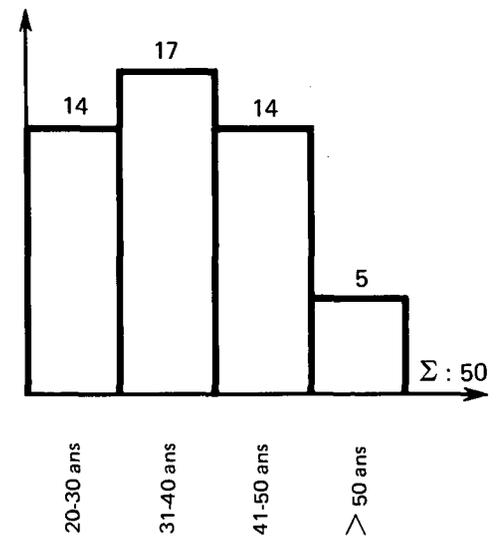
**REPARTITION DES MODES D'HEBERGEMENT
A L'ARRIVEE**



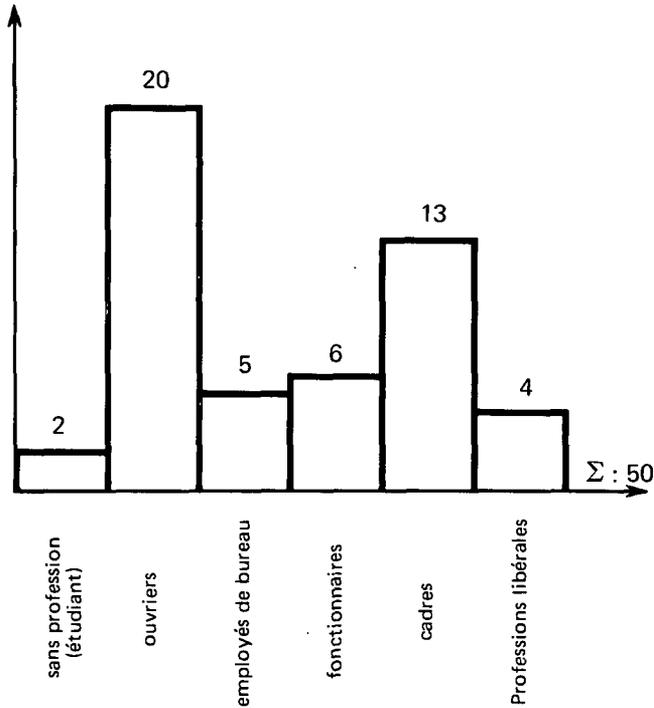
**REPARTITION DU NOMBRE D'OCCUPANTS
PAR VEHICULE**



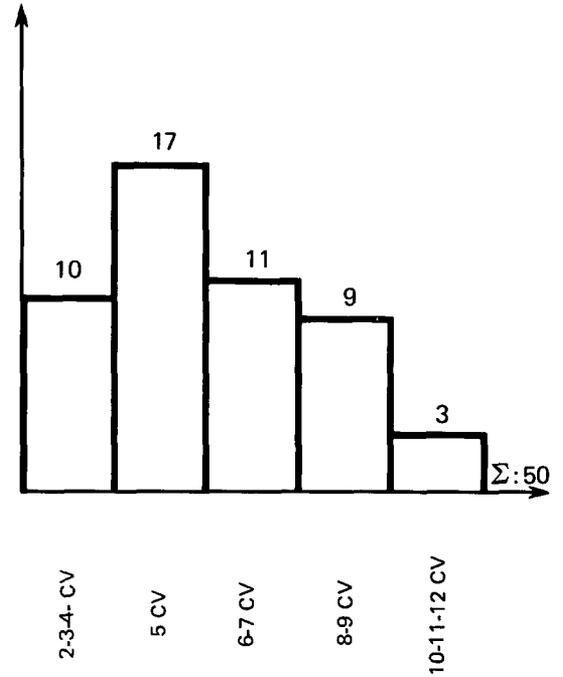
**DISTRIBUTION DES AGES
DES INTERVIEWES**



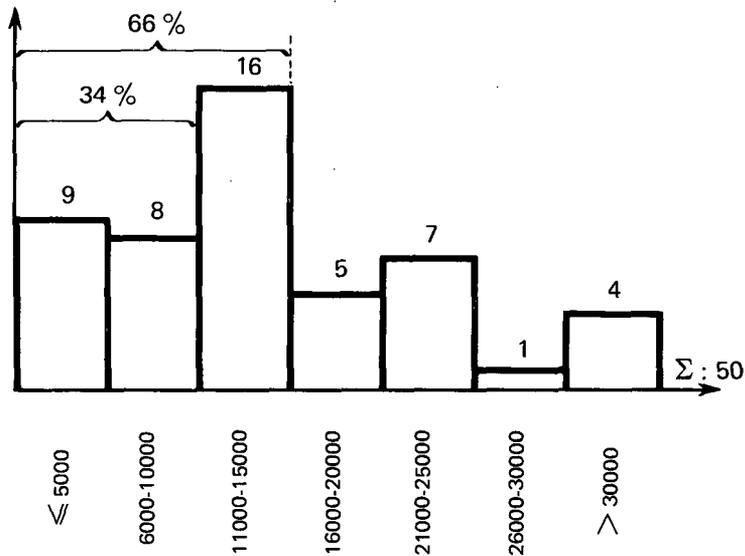
**VENTILATION DES INTERVIEWS
PAR CATEGORIE PROFESSIONNELLE
DES CONDUCTEURS INTERROGES**



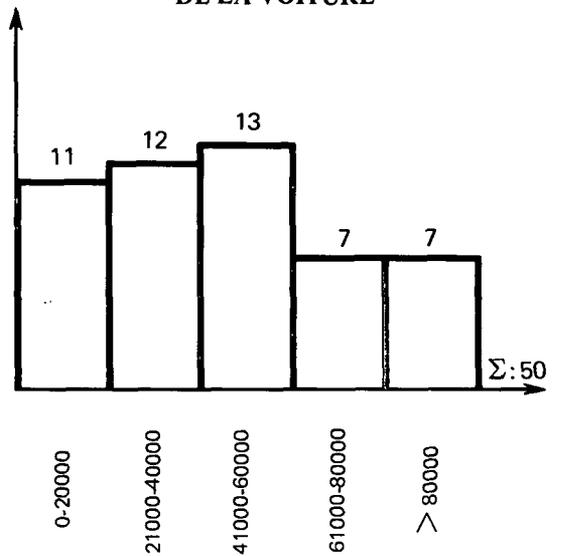
**REPARTITION DES PUISSANCES FISCALES
DES VEHICULES DANS L'ECHANTILLON**



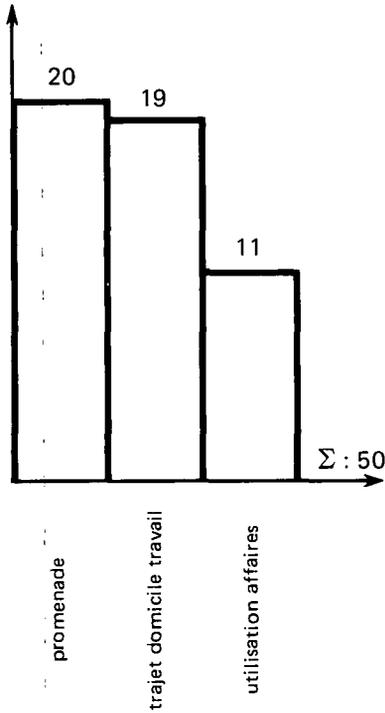
KILOMETRAGE ANNUEL DU CONDUCTEUR



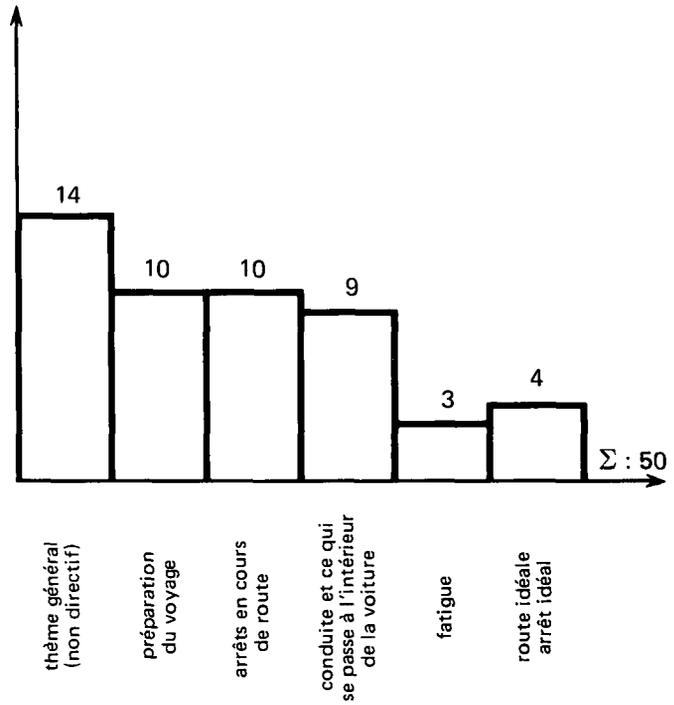
**KILOMETRAGE AU COMPTEUR
DE LA VOITURE**



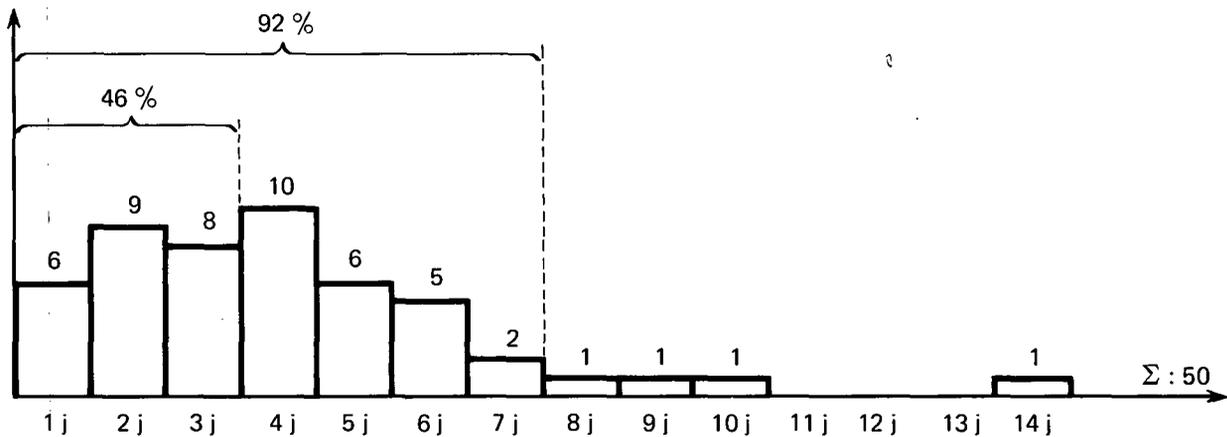
**MODE D'UTILISATION USUEL
DU VEHICULE
EN COURS D'ANNEE**



**REPARTITION DES INTERVIEWS
SELON LE THEME EXPLORÉ**



DISTRIBUTION DES DUREES SEPARANT LE MOMENT DE L'INTERVIEW DU MOMENT DU DEPART



ANNEXE II

- Données sur ● LE COMPORTEMENT D'ENTRETIEN DU VEHICULE
● LE BUDGET VACANCES

LE COMPORTEMENT D'ENTRETIEN DU VEHICULE

I. UTILISATION D'UN CARNET D'ENTRETIEN

Sur 27 interviewés auxquels on a demandé s'ils utilisaient un carnet d'entretien, 11 ont donné une réponse positive.

Il ressort de l'analyse des réponses que les gens ne semblent pas se servir du carnet d'entretien comme d'un guide, comme d'un ensemble de repères pour eux-mêmes, mais plutôt pour pallier un manque de confiance envers le garagiste ou pour démontrer le bon entretien de la voiture en cas d'accident.

II. L'ENTRETIEN PERSONNEL DE LA VOITURE

Les 50 réponses à la question : "Que faites-vous personnellement sur votre voiture ?" se répartissent comme suit :

- 17 ne font rien
- 4 disent faire tout l'entretien
- 29 ne font qu'une partie de l'entretien (5 font l'entretien propreté, 15 l'entretien mécanique et 9 l'entretien propreté et mécanique).

On remarque que 4 personnes seulement essayent de "se débrouiller" ; la majorité pense au contraire qu'une voiture est l'affaire d'un spécialiste possédant un outillage suffisant. On note également que 14 personnes lavent elles-mêmes leur voiture.

Il est nécessaire de considérer les différents types de réponses obtenues pour savoir ce que les gens entendent par "faire quelque chose" sur sa voiture. Ainsi les 24 réponses de ceux qui disent faire l'entretien mécanique seulement ou l'entretien mécanique plus le lavage se décomposent comme suit :

Opération citée	Effectif
– vérification :	
○ niveau huile et eau	5
○ eau batterie	4
○ circuit électrique	1
– vidange :	
○ moteur	1
○ radiateur	2
– nettoyage filtre à air	2
– réfection :	
○ peinture et carrosserie	2
– changement des bougies	10
– réglage moteur	1
– réparations simples	3

Le total n'est pas égal à 24 car une même personne peut effectuer plusieurs opérations. Il est certain que les opérations décrites sont relativement simples.

III. L'ENTRETIEN CONFIE A DES SPECIALISTES

Les réponses à la question : "Que faites-vous faire sur votre voiture ?" figurent dans le tableau suivant :

Opération citée	Effectif
– graissage, vidange	27
– tout	9
– rien	1
– lavage	8
– réparation	11
– non précisé	8

Là aussi une même personne peut faire faire plusieurs opérations ce qui fait que le total n'est pas égal à 50.

On s'aperçoit que les gens ne sont pas logiques avec eux-mêmes et ont tendance à valoriser leurs connaissances mécaniques. En effet, dans la question précédente 4 personnes déclarent tout faire elles-mêmes, alors

qu'ici 1 seule maintient cette position. De même, des opérations ont été oubliées : en effet au total 23 personnes parlent du lavage de la voiture et il ne serait pas raisonnable d'en conclure que 27 personnes ne font jamais laver leur voiture. Le problème reste valable à l'inverse : 17 personnes déclarent ne rien faire elles-mêmes, or ici 9 seulement déclarent tout confier à un spécialiste.

LE BUDGET VACANCES

I. LA CONSTITUTION DU BUDGET

40 interviewés ont répondu à la question : "Comment constituez-vous votre budget vacances ?"

- 6 ne font pas de budget
- 16 n'utilisent que le salaire du mois
- 18 mentionnent qu'ils font des économies spéciales pour les vacances (très vraisemblablement la majorité des gens de cette catégorie utilise en plus le salaire du mois).

II. LE POURCENTAGE FRAIS DE ROUTE DANS LE BUDGET VACANCES

34 interviewés ont pu donner une estimation de ce pourcentage :

- pour 15 personnes la part des frais de route n'est pas supérieure à 10 % ;
- pour 10 personnes, elle n'est pas supérieure à 20 % ;
- pour 8 personnes, elle n'est pas supérieure à 30 % ;
- pour 1 seule personne, elle est de 40 %.

III. LE POURCENTAGE DU BUDGET VACANCES DANS LE BUDGET ANNUEL

Seuls 5 interviewés n'ont pu donner d'indications. Pour les autres les estimations données vont de 3 à 20 %, la moyenne étant de 11 %. Ceci indique qu'en général on dépense un peu plus que la valeur d'un mois de ses revenus.

D'autres questions ont tenté d'explorer de manière plus précise la composition du budget route mais les réponses n'ont apporté que peu d'informations. Toutefois, à la question : "l'essence est-elle parasitaire ?", seuls 5 interviewés sur les 12 qui ont répondu l'ont déclarée telle. Ceux qui ont donné une réponse négative prennent le prix du train comme terme de référence.

ANNEXE III

CONSIGNES D'INTERVIEWS

CONSIGNE GENERALE

En cette période de l'année, tout le monde pense aux départs en vacances ; vous-même vous allez partir bientôt en voiture avec votre famille.

Voulez-vous que nous parlions de tout ce qui vous préoccupe, de ce à quoi vous pensez surtout dans les dernières heures qui précèdent votre départ ?

CONSIGNE A : la préparation du trajet – les besoins avant le départ

Actuellement nous faisons une étude auprès des conducteurs qui vont faire un grand voyage. Voulez-vous que nous parlions de tous les préparatifs que vous avez à faire principalement dans les dernières heures qui précèdent votre départ ?

- *avec guide d'exploration suivant :*
 - préparation de la voiture,
 - préparation du contenu de la voiture,
 - préparation du conducteur,
 - itinéraire.

CONSIGNE B : les arrêts

Actuellement nous faisons une étude auprès des conducteurs qui vont faire un long trajet, vous-même vous partez, pour combien de kilomètres ?

Au cours de ces... km, vous serez amené à vous arrêter. Pourriez-vous me raconter comment ça se passe, en particulier à partir du moment où vous commencez à penser à vous arrêter ?

- *avec guide d'exploration suivant :*
 - ravitaillement essence,
 - arrêts repas et satisfaction besoins physiologiques,
 - arrêt détente.

CONSIGNE C : la conduite

Actuellement nous faisons une étude auprès des conducteurs qui vont faire un long trajet.

Voulez-vous imaginer ce qui va se passer sur la route à partir du moment où vous aurez quitté votre maison et où vous serez assis au volant de votre voiture ?

(Si l'interviewé ne peut imaginer ce qui va se passer lui faire raconter un voyage qu'il a déjà effectué).

- *avec guide d'exploration suivant :*
 - horaire,
 - relations avec les passagers,
 - relations avec les autres usagers de la route.

CONSIGNE D : la fatigue

Actuellement nous faisons une étude auprès des conducteurs qui partent en vacances.

Beaucoup de conducteurs sont à la veille de faire un long trajet et ceci à un moment où ils sont particulièrement fatigués puisqu'ils partent se reposer.

Voulez-vous que nous parlions de ce que vous éprouvez vous-même comme fatigue, au moment de partir et au cours du trajet que vous projetez de faire ?

CONSIGNE E : la route idéale

Vous partez en vacances pour un long trajet. Supposons que la route soit idéale et que tout ce que vous pourriez souhaiter soit réalisé, quel est-ce que vous aimeriez rencontrer sur cette route ? Comment aimeriez-vous qu'elle soit ?