

GROUPE DE TRAVAIL
SUR LA SECURITE
LIEE A LA CIRCULATION
DES POIDS - LOURDS

Sous-Groupe " INFRASTRUCTURES "

ATELIER N° 1

L ' A C C U E I L sur les A U T O R O U T E S

Rapport Particulier

DECEMBRE 1982

CDAT
8320

Les recommandations définies dans le présent rapport ont pour but l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers du réseau autoroutier concédé, l'objectif principal étant de privilégier la sécurité, selon les vœux exprimés par Monsieur le Ministre d'Etat, Ministre des Transports, lors de la constitution de groupes de travail, sur le thème "La Sécurité et les Poids Lourds" et dont le groupe de travail chargé plus spécifiquement de "l'accueil sur les autoroutes" est une émanation.

Il s'est avéré que les conclusions du rapport de Monsieur l'Ingénieur Général MERLIN, d'octobre 1975, qui avaient déjà porté sur le même sujet, sont, pour la plupart, encore d'actualité et ont été généralement respectées par les Sociétés concessionnaires d'autoroutes. Il restait au groupe de travail à poursuivre l'impulsion donnée par le rapport de 1975.

Les propositions qui seront ci-après exprimées reflètent le souci de prendre en compte les besoins spécifiques des conducteurs de véhicules poids lourds, tout en préservant la coexistence entre les diverses catégories d'usagers de l'autoroute et la compatibilité de leurs intérêts.

Amélioration de la qualité de service et information, seront les deux axes de recherche étroitement imbriqués :

- L'amélioration de la qualité de service passera par divers points :

- . le repos
- . la restauration
- . le dépannage

- L'information sera examinée sous les angles suivants :

- . information routière
- . information des usagers P.L.
- . information des usagers V.L.
- . téléphone

I - AMELIORATION DE LA QUALITE DES SERVICES

1 - LE REPOS

Permettre aux conducteurs de véhicules poids lourds de se reposer, dans de bonnes conditions, est un facteur de sécurité. Le conducteur détendu n'aura pas à lutter contre la somnolence et sera plus apte à prévenir d'éventuels accidents.

Il est apparu opportun au groupe de travail que les améliorations ne soient pas effectuées dans une seule voie. Le conducteur devrait avoir la possibilité, soit de se reposer à bord de son véhicule, soit de bénéficier des infrastructures d'accueil conçues à son intention.

Le repos en cabine nécessite non seulement l'amélioration de la qualité du stationnement, mais également l'accroissement du nombre de cabines de véhicules P.L. climatisées et à l'espace habitable suffisant.

I - 1 LE STATIONNEMENT

L'ensemble du réseau autoroutier concédé, comporte à ce jour 6.100 places de stationnement poids lourds, dont 3.300 sur aires de service.

Le groupe de travail a recommandé que les extensions nécessaires des zones de stationnement et que leur amélioration qualitative soient réalisées dans les meilleurs délais.

Dans cette optique, il a été jugé raisonnable de prévoir l'élaboration d'un programme d'aménagements de zones de stationnement poids lourds, sur les axes à forte densité de trafic poids lourds (entre autres, LILLE/MARSEILLE...), en liaison avec les sociétés concessionnaires d'autoroutes.

Ce programme comporterait des propositions précises sur les points suivants :

- le calme,
- l'ombrage,
- les conditions d'éclairage,

- l'amélioration de l'isolement et du confort des aires par des merlons de protection phonique et de sécurité entre l'aire et l'autoroute,
- les moyens propres à remédier à la saturation chronique de certaines zones de stationnement P.L.

Dans une première phase, qui pourrait se dérouler de janvier 1983 à janvier 1984, il serait souhaitable que les aménagements impliquant des investissements minimes soient effectués, en privilégiant les aires de service dont le taux de fréquentation par les conducteurs poids lourds est le plus élevé.

Dans une deuxième phase, engagée parallèlement, mais nécessairement étalée sur une période plus longue, serait réalisé un programme d'aménagement des zones de stationnement poids lourds, sur les aires de repos et de service des axes autoroutiers à forte densité de trafic poids lourds. L'objectif principal devrait être l'augmentation nécessaire de la capacité actuelle de stockage des véhicules poids lourds, avec prise en compte éventuelle des problèmes spécifiques liés aux matières dangereuses, et impliquerait, dans la plupart des cas, une extension des aires.

.1 - 2 L'HEBERGEMENT

- LES CENTRES ROUTIERS

Les centres routiers, équipés de superstructures d'hébergement, implantés à l'extérieur de l'autoroute, sont actuellement au nombre de 16 avec une capacité pour chacun d'entre eux, comprise entre 20 et 40 chambres. A court terme, la construction de 9 centres routiers supplémentaires est programmée.

Ces centres ont été conçus pour pouvoir accueillir les conducteurs à des tarifs d'hébergement proches du taux de remboursement prévu par les conventions collectives. Cependant, de par leur implantation et leurs capacités, ils ne peuvent pas répondre aux besoins de l'ensemble des professionnels de la route et ne sont en pratique utilisés que par les routiers effectuant des opérations de frêt.

- L'HEBERGEMENT SUR AUTOROUTE

Le réseau autoroutier concédé comprend 7 hôtels de catégories 2 et 3 étoiles : 2 SOFITEL - 2 PLM - 1 EUROMOTEL - 1 MERCURE - 1 AGIP.

Le coût des ces chambres n'est pas compatible avec le taux de remboursement des conducteurs poids lourds, taux qui est actuellement de l'ordre de 59, 00 F dont 19,15 F. pour le petit déjeuner.

Cependant, dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail, il a été jugé réaliste que l'hébergement du conducteur P.L. sur autoroute, soit à terme envisagé grâce à la fixation d'un remboursement plus ajusté des frais et à une nouvelle conception d'hébergement.

Dans le souci de rendre compatible les besoins des conducteurs P.L. et leurs possibilités financières, le groupe de travail a formulé les recommandations suivantes relatives à une expérience d'hébergement sur autoroute.

- Il conviendrait de tester sur une aire de service, un module à l'architecture simplifiée, comportant des cellules individuelles, des blocs sanitaires communs, une zone "réception-accueil-information-salle de repos".

- Il serait nécessaire que l'aire de service choisie soit implantée sur un réseau à forte densité de trafic poids lourds et comporte un établissement de restauration, dont la clientèle "conducteurs P.L." est importante. En outre, l'aire devrait bénéficier de possibilités d'extension.

- Il conviendrait que l'accès à un service, dans ce nouveau concept hôtelier, soit indépendant des autres, bien qu'appartenant au même module.

- Il est suggéré que, d'une part la gestion et l'entretien de cet ensemble hôtelier soient confiés, soit au personnel de l'établissement de restauration implanté sur l'aire, soit à une entreprise de services, et que d'autre part, un co-financement de l'établissement soit envisagé sur la base d'une participation financière des diverses parties prenantes.

- Il est estimé souhaitable qu'une étude de marché soit effectuée en liaison avec les sociétés concessionnaires d'autoroutes et les éventuels candidats, et que la conception intérieure des locaux soit le fruit d'une concertation entre les différents participants financiers et les utilisateurs potentiels. Les conclusions de cette étude pourraient être présentées dans le dernier trimestre de 1982.

- Il a été jugé utile qu'un constat ultérieur de cette expérience soit dressé afin de conclure sur la possibilité et l'opportunité de son extension à d'autres points du réseau autoroutier.

1 - 3 LES SALLES DE REPOS

A ce jour, sur le réseau autoroutier concédé, il a été dénombré :

- 97 établissements de restauration,
- 236 stations service,
- 14 % de ces stations service sont exploitées en libre-service intégral,
- 24 % de ces stations service sont exploitées en service mixte,
- 62 % de ces stations service offrent un service traditionnel,
- 11 % des établissements de restauration possèdent une salle de repos,
- 23 % des stations service comportent une salle de repos.

Sur les axes autoroutiers à forte densité de trafic poids lourds, il conviendrait de mettre à profit la rénovation, l'agrandissement ou la reconstruction des établissements existants pour y inclure une salle de repos.

1 - 4 LES EQUIPEMENTS SANITAIRES

Actuellement, sur le réseau autoroutier concédé, 72 % des stations service et 32 % des restaurants comportent des douches.

Il semble souhaitable que lors de la conception de nouveaux établissements ou à l'occasion de la rénovation des établissements anciens, soient inclus dans la mesure du possible des équipements sanitaires comportant des douches.

Les usagers peuvent déjà se procurer dans la plupart des boutiques de ces établissements des produits d'hygiène. En outre, il serait utile de promouvoir une généralisation de la vente de certains produits de parapharmacie, afin de pallier en partie l'impossibilité d'une implantation sur autoroutes d'officine de pharmacie, eu égard à la réglementation actuelle du Code de la Santé.

2 - LA RESTAURATION

La qualité de l'alimentation est indispensable à la préservation de la résistance physique du professionnel routier. Une nourriture saine, équilibrée et diversifiée, prise dans un cadre favorisant la détente et la communication, s'avère nécessaire à l'amélioration des conditions de vie du conducteur de véhicules P.L.

Depuis 1978, sur les autoroutes concédées, des prélèvements bactériologiques, des contrôles réguliers (en moyenne un tous les deux mois) dont le rôle préventif est accentué, une formation professionnelle du personnel, garantissent à tous les usagers des produits alimentaires dans de bonnes conditions d'hygiène, conditions supérieures à la moyenne nationale.

Cette action continue de formation, de prévention et de contrôle a été mise au point par le Ministère des Transports (Contrôle des Autoroutes) et le Ministère de la Consommation (Service de la Qualité et de la Répression des Fraudes) avec le soutien et la collaboration des sociétés et des restaurateurs d'autoroutes.

Depuis 1979, la plupart des boutiques de stations service et des établissements de restauration proposent en "vente à emporter", des produits alimentaires frais de première nécessité, qui permettent de confectionner un repas rapide à base de pain, beurre, charcuterie, fromages, boissons non alcoolisées... Cette généralisation correspond à l'attente de tous les usagers, dans la mesure où le rapport qualité-prix leur est favorable. Dans cette optique, les résultats de "l'opération prix pique-nique autoroute" expérimentée sur l'axe LILLE-MARSEILLE au cours de l'été 1982, pourraient servir de base à d'autres actions de ce type.

- . Les établissements autoroutiers comportent des modes divers de service
- 40 % sont des restaurants en libre-service,
- 24 % offrent un service traditionnel,
- 36 % sont des buffets-bars,
- outre les grandes chaînes de restauration, 10 % des établissements de restauration sont exploités par des restaurateurs indépendants et 15 % par des compagnies pétrolières.

Actuellement, 78 % des restaurants pratiquent des tarifs préférentiels pour les conducteurs P.L. Le prix moyen actuel d'un repas pour un conducteur P.L. est de 35 F. (tarif préférentiel) , le taux de remboursement étant de 31 F. Les charges spécifiques des établissements autoroutiers impliquent l'incompatibilité entre un service à table et des prix proches du taux de remboursement des conducteurs de P.L.

Le groupe de travail a estimé que les responsables de l'ASSOCIATION NATIONALE DES RESTAURATEURS ET HOTELIERS D'AUTOROUTES (A.N.R.H.A.) pouvaient pallier en partie les inconvénients du libre-service en le tempérant par les mesures suivantes :

- Diversification des plats proposés,
- Généralisation des tarifs préférentiels sur toute la gamme des prestations,
- Humanisation de l'accueil et du cadre ,
- Il conviendrait que la formation professionnelle inclut l'accueil des conducteurs P.L. et qu'une plus grande stabilité du personnel soit recherchée
- Toutes les créations d'établissements depuis 1975 ne dépassent pas 100 places (à ce jour, 67 % des restaurants ont moins de 100 places), il est souhaitable que ce dimensionnement persiste à l'avenir.
- La conception architecturale des établissements récents ou rénovés redistribuant par des cloustras, l'espace à moindre coût, permet aux conducteurs P.L. de bénéficier , s'ils le souhaitent, d'une salle réservée. L'introduction de matériaux naturels (bois, terre cuite...) en décoration, recrée une ambiance chaleureuse. Le groupe de travail reconnaît que la généralisation en cours de ce type d'architecture intérieure est un facteur très positif.

Le groupe de travail s'entend pour reconnaître que chaque fois que cela est possible, lors de restructurations ou de constructions nouvelles, il serait souhaitable que des salles réservées soient aménagées. En effet, actuellement seulement 7 % des établissements de restauration pratiquant des tarifs préférentiels pour routiers, disposent d'une salle réservée.

Toutefois, face à la diversité des besoins exprimés, le groupe de travail estime qu'en première urgence l'accent prioritaire devrait être mis sur la mise en place de salles de repos, de préférence à celle des salles réservées.

3 - LE DEPANNAGE

Le cahier des charges type P.L. diffusé depuis novembre 1981 aux sociétés concessionnaires d'autoroutes, pour application, laisse sous certaines conditions, la liberté aux entreprises de transport d'utiliser leurs propres moyens de dépannage.

La concurrence qui est de ce fait instaurée, explique la réticence des dépanneurs agréés P.L. à accepter, sans contrepartie, les astreintes prévues dans le cahier des charges, ce qui n'est pas sans poser de problème.

Afin que la sécurité ne soit pas compromise, il est souhaitable que, si l'évacuation du véhicule n'est pas réalisée dans un délai raisonnable, les forces de police prennent l'initiative de l'évacuation. Dans les conditions actuelles, cette évacuation pose néanmoins la question de la prise en charge financière.

A ce jour, le nombre total de dépanneurs agréés P.L. sur l'ensemble du réseau concédé est de 165, soit en moyenne 1 tous les 30 km. A terme, si la raréfaction des candidatures à l'agrément ne permettait plus de préserver la sécurité, les conditions de dépannage P.L. sur les autoroutes, seraient à revoir des solutions comme le recours à la réquisition, devant éventuellement être envisagées.

Le taux des accidents occasionnés par un véhicule P.L. en panne est minime sur autoroute. Cependant, le groupe de travail propose d'accroître encore la sécurité par une signalisation du lieu de la panne plus poussée que celle effectuée actuellement, et cite à titre d'exemple, l'apposition d'un girophare amovible sur le véhicule, ou sur la borne d'appel d'urgence précédent le lieu de la panne, et suggère qu'une étude expérimentale soit effectuée dans cette optique.

II - INFORMATION

1 - L'INFORMATION ROUTIERE DESTINEE A TOUS LES USAGERS

. La Direction Générale de la Gendarmerie Nationale, la Direction Générale de la Police Nationale, Le Ministère des Transports ont uni leurs moyens afin d'animer les Centres d'Information Routière : à l'échelon national le Centre National d'Information Routière (C.N.I.R.) à ROSNY-SOUS-BOIS , à l'échelon régional : 7 centres Régionaux d'information et de coordination routière (C.R.I.C.R.). Ces centres regroupent et traitent l'information routière pour la diffuser par téléphone ou par radiodiffusion.

. Des opérations ponctuelles ont été menées pour faciliter la fluidité du trafic en périodes de circulation intense :

- les conseils de "bison futé",
- "l'heure H",
- l'opération "ATLANTIQUE " (1978 - 1981 - R.N. POITIERS/HENDAYE),
- l'opération "PALOMAR" (axes PARIS/LYON/MARSEILLE - MULHOUSE/BEAUNE - LANGRES/DIJON).

. Des dispositifs nouveaux sont conduits selon deux principes : l'information à domicile, l'information des personnes en déplacement.

- les systèmes ANTIOPE (T.D.F.) et TELETEL (P.T.T.) donnent à l'utilisateur l'accès entre autres à une banque de données routières,
- le système EMERAUDE est étudié par le Ministère des P.T.T. en collaboration avec le Ministère des Transports. Le système projeté permet aux personnes en déplacement de recevoir sur un récepteur des messages personnels et généraux d'information. Une première expérimentation est prévue en 1983-1984.

2 - L'INFORMATION DES USAGERS P.L.

Le groupe de travail , conscient de la nécessité de donner une information précise et fiable, a exploré des voies nouvelles et a tenu à faire part propositions suivantes :

- Il a été jugé souhaitable que l'opération EMERAUDE précitée serve de support à une information en temps réel des conducteurs P.L. et leur permette de recevoir, en des endroits aménagés ou mieux par émetteur radio, toute information utile concernant la zone traversée : points de saturation, déviations, accidents, travaux, conditions atmosphériques....

- Le groupe de travail a estimé que l'utilisation de la CITIZEN BAND (C.B.) dans la mesure où les canaux utilisés seraient compatibles avec la qualité d'écoute des radios du personnel de sécurité, serait susceptible d'être un moyen privilégié d'information ou d'alerte du conducteur routier.

- Il a été suggéré que les programmes de formation professionnelle incluent des conseils en matière de sécurité propres à la conduite sur autoroute. Il serait opportun d'utiliser les centres routiers pour ce type de formation, étant donné le temps d'attente inemployé, imposé aux conducteurs par les opérations de frêt.

- Il a été jugé réaliste de suggérer une expérience de bloc-information, comportant un standard téléphonique, un télex, des panneaux d'affichage, tentée en liaison avec l'expérience d'hébergement hôtelier précité, sur une aire d'autoroute.

- Des journaux et guides spécialisés assurent l'information des conducteurs de véhicules P.L. Par contre, la conception et la mise à jour d'un guide autoroutier à l'usage exclusif des conducteurs de P.L., sont apparus difficilement réalisables en pratique. Le groupe ne fera donc pas de propositions dans ce sens. Cependant, il a été précisé que les dépliants distribués par les sociétés concessionnaires d'autoroutes devraient inclure des renseignements plus spécifiquement destinés aux conducteurs de P.L.

3 - L'INFORMATION DES USAGERS V.L.

Le groupe de travail, soucieux de préserver la coexistence entre les usagers, a formulé les propositions suivantes :

- Les usagers V.L. devraient être informés du fait que les véhicules P.L. ne se conduisent pas dans les mêmes conditions de souplesse et de rapidité de manoeuvres que les véhicules V.L. et qu'ils doivent être particulièrement vigilants à leur proximité.

- Les usagers V.L. devraient faciliter le repos des conducteurs de véhicules P.L., par le respect des stationnements réservés, notamment les propriétaires de caravanes, en période estivale. Une information, effectuée par la voie des médias et de la Prévention Routière, contribuerait à l'amélioration d'une compréhension réciproque.

4 - LE TELEPHONE

En liaison avec le Ministère des P.T.T. , un programme d'accroissement du parc publiphones sur les aires de repos et de services, du réseau autoroutier concédé, est en cours de détermination pour 1983-1984, la priorité étant donnée à l'équipement des aires à forte densité de trafic.

Il est apparu opportun au groupe de travail que les lignes de force tracées dans ce rapport, soient concrétisées par des programmes d'aménagements à l'horizon 1983 - 1986.

Ces programmes comporteraient un recensement et une esquisse des coûts, et seraient présentés à Monsieur le Ministre d'Etat, Ministre des Transports, au cours du dernier trimestre de 1982.

Le groupe de travail a estimé qu'il serait souhaitable d'examiner à la lumière des expériences proposées, l'opportunité d'une éventuelle généralisation ou modulation de ces tests sur le réseau autoroutier concédé.

Les recommandations formulées dans ce rapport ont eu pour objectif de permettre aux nouvelles générations de conducteurs de véhicules poids lourds, désormais familiarisées avec l'univers autoroutier, d'exercer leur profession dans de meilleures conditions, même si la conception des infrastructures d'accueil s'éloigne de celle du réseau routier national.

Le rapporteur,



Hélène DAUFES