

## Test des restoroutes 2007

### Présentation et synthèse des résultats

TCS Vernier, le 09 juillet 2007

**Cet audit 2007 des restoroutes, mené par le consortium EuroTest qui regroupe les grands Clubs de la mobilité de 15 pays, dont le TCS, et sous l'égide de la FIA (Fédération Internationale de l'Automobile), a concerné 65 restoroutes repartis uniformément à travers l'Europe, parmi lesquels 5 en Suisse. Ce document présente la synthèse des résultats.**

#### **Introduction**

Avec leur façade audacieuse et moderne, les restaurants le long des autoroutes vous donnent l'envie d'effectuer une halte. Mais ceux qui auraient cet attrait et qui s'arrêteraient au restoroute de Ventimiglia-Nord en Italie, 10 min avant le passage de la frontière en direction de la France, s'engageraient pour une aventure inoubliable, mais dans le mauvais sens du terme ! La route d'accès au restoroute est confuse et l'aire de parking n'est pas signalée. Afin d'atteindre l'entrée du bâtiment, les piétons doivent cheminer à travers les voitures garées, le trafic de véhicules et à travers les aménagements extérieurs qui ne sont pas entretenus. Nous n'irons pas plus en détail en ce qui concerne l'état des sanitaires et des douches. Les personnes à mobilité réduite et les enfants ne semblent pas être les bienvenus. C'est le seul site testé où une chaise pour enfant a dû être réclamée et à cela s'ajoute l'absence d'une table à langer pour bébé. Les toilettes pour les handicapés se situent dans les sous-sols et la question est : Comment un utilisateur de fauteuil roulant peut y accéder ? Le restaurant est fermé durant les week-ends. Au vu de ces situations fâcheuses, nos inspecteurs arrivent à la conclusion suivante: "il y a une autoroute, poursuivez votre chemin". Ce relais de service a obtenu la dernière place de ce test avec la seule appréciation qu'elle méritait "très insuffisant". Fort heureusement, il s'agit du seul site analysé ayant obtenu ce résultat.

#### **En bas de classement**

12 des 65 restoroutes évalués dans 12 pays européens, prisés comme destinations de vacances, ont reçus une évaluation insuffisante. L'avant-dernière position revient encore à un site italien : Magra Est sur l'A12 (Livorno – La Spezia) entre Sarzana et Brugnato. Et finalement, le relais de service de Phalempin-Ouest sur l'A1 (Lille - Paris) entre Carvin et Seclin obtient le 3<sup>ème</sup> rang du bas du classement.

#### **Milieu du classement et gagnant**

Il n'y a pas beaucoup à dire sur les 31 restoroutes qui ont été notées "suffisant". Il n'y a pas de grands points forts ou de grosses lacunes signalés sur ces sites. Avec satisfaction, nous remarquons que 20 restoroutes, près d'un tiers des restoroutes testés, ont atteint un résultat "bon". La majorité de ceux-là auraient pu prétendre à un résultat "très bon", s'ils avaient eu une meilleure prise en compte des aspects de la sécurité routière, des équipements extérieurs et de meilleures dispositions dans la catégorie "accueil aux familles".

Abordons le seul candidat de ce test ayant obtenu une appréciation "très bien". Il s'agit du restoroute de Medenbach-Est, près de Wiesbaden (A3, Francfort-Cologne), qui est aussi l'un des six sites qui obtient l'appréciation "très bien" dans la catégorie "accueil aux familles". Ce relais de service est clairement signalé, bien entretenu et propre, cela s'applique aussi aux sanitaires. La zone de parking est clairement séparée pour chaque catégorie d'usagers (poids

lourds, cars, véhicules privés, mobilhome, caravanes, véhicules avec remorque et personnes handicapées). La présence de tables de pique-nique et de chaises longues sont une invitation à profiter d'une pause sur la route des vacances. De nombreux équipements extérieurs et intérieurs sont destinés aux enfants. Un ascenseur permet aux utilisateurs de chaises roulantes d'accéder aux restaurants. Des bavettes pour enfants sont fournies en même temps que les chaises pour enfants. Ces dispositions, très accueillantes pour une famille, contiennent encore un local adapté et équipé pour maman et son bébé. De plus, la qualité de la gastronomie du restaurant ne fait pas défaut. Seule ombre à ce tableau idyllique, le marquage des passages pour piétons entre le parking et l'entrée du bâtiment qui n'était plus en très bon état.

La deuxième place de ce test européen revient à un autre site en Allemagne. Il s'agit du restoroute de Fichtenplan-Sud, sur l'autoroute de contournement de Berlin (A10) entre Ransdorf-Schönefeld), qui a obtenu la mention "bon". Notons avec satisfaction la 3<sup>ème</sup> place de ce classement attribuée au restoroute valaisan du Grand-St-Bernard sur l'A9 à Martigny.

### **Les points faibles**

Les plus sérieux manquements ont été trouvés dans les accès pour les personnes à mobilité réduite, l'offre de loisirs et l'état des aménagements extérieurs (catégorie "Aménagements extérieurs"). Aucun restoroute n'a d'ailleurs obtenu un résultat "très bon" dans cette catégorie. Bien que la plupart des bâtiments soient équipés de rampes ou d'ascenseurs, avant même de les atteindre, les utilisateurs de chaises roulantes doivent slalomer dangereusement à travers le parking et ses voies d'accès. Tous les sites ne peuvent pas être jugés "soigné et propre" et quiconque cherchera une prestation attractive supplémentaire sera quelque peu déçu. Par exemple, dans les 65 restoroutes testés, nos inspecteurs ont trouvé un seul parc animalier, un grill extérieur, une douche extérieure, deux fois des chaises longues et quelques sentiers pédestres et des chaises de massage payantes.

Un autre problème concerne les places de parc. Presque 40 % des sites testés ont été classifiés comme insuffisants ou même très insuffisants dans cette catégorie. Alors que les places de parc pour les personnes handicapées font presque partout partie du standard, la demande pour des places de cars, mobilhomes et caravanes n'est pas satisfaite. La plupart du temps, ces utilisateurs sont obligés de se parquer sur les places pour camions, ce qui représente un danger, surtout pour les voyageurs avec enfants. Tout aussi dangereux est le fait de devoir traverser entre les voitures parkées et le trafic avant d'arriver jusqu'au bâtiment. Cela pourrait être évité par des voies de cheminement pour piétons délimitées dans le parking ainsi que par l'aménagement d'un passage pour piétons. Les voies de cheminement pour piétons doivent se trouver devant et non pas derrière les véhicules parkés ! Avec une grande déception, nous constatons que 61 des 65 sites testés ont échoué en ce qui concerne la sécurité des piétons.

### **Les points forts**

Mis à part quelques exceptions, les inspecteurs ont bien mangé. Seulement dans 5 restoroutes, ils ont perdu leur appétit: Cardiff-Ouest et Clacket Lane en Grande-Bretagne, Tappernøje-Ouest et Skaerup-Est au Danemark, ainsi qu'à Leipzig-Nord en Allemagne. Ces résultats sont également dus à l'aspect du restaurant et du choix limité de nourriture. Même si les menus végétariens ne faisaient pas toujours partie de la carte de menu, sur demande, les cuisiniers concoctaient un plat, mais qui ne méritaient pas tous des éloges.

Dans la plupart des cas, les employés sont aimables et serviables. Des Informations touristiques sont également à disposition dans la plupart des lieux. En revanche, quand il s'agit de trouver des accès Internet, nos inspecteurs sont restés sur leur faim.

Tous les restoroutes offrent un shop dans le bâtiment ou dans la station de service à une seule exception : le Liempdse Barrière aux Pays-Bas. Généralement, ce sont de vrais paradis pour faire les courses et attirer les acheteurs avec des spécialités locales. Trop souvent, il n'était

malheureusement pas possible de remplir complètement notre panier-type. A notre grande surprise, les shops ont presque tous le même point commun: pas de couches pour bébé et pas de fruits frais, bien que ces derniers puissent être trouvés sur les comptoirs des restaurants. Par contre, les couches pour bébé sont, elles, simplement introuvables. Ce n'était pas faute d'avoir cherché dans les kiosques des stations d'essence, se situant parfois à l'autre bout de l'aire de service. En résumé, un quart des sites testés ont reçu de mauvaises notes sur ces critères.

### **Conclusion**

Le test de cette année a relevé beaucoup de choses positives mais également négatives. Dans presque tous les relais de service, il y a des points qui peuvent être améliorés. Dans certains cas, il serait même très facile d'obtenir de meilleurs résultats. Il n'est pas si difficile d'approvisionner les shops avec des couches pour bébé et des fruits frais en plus de garder dans un état de propreté convenable les aménagements extérieurs, les restaurants et les toilettes. Offrir de meilleurs services aux familles demande un effort et des coûts supplémentaires mais, au vue de l'insuffisance des résultats dans cette catégorie, cela s'avère être une nécessité. Il y a aussi grandement besoin d'améliorer la conception des parkings et la sécurité pour les piétons et personnes handicapées.