

EuroTest Les stations-service européennes passées à la loupe

Les stations-service sélectionnées se situent toutes le long d'autoroutes très fréquentées en période de vacances et possèdent toutes une boutique et des toilettes. Les inspecteurs les ont testées du 15 novembre 2010 au 5 janvier 2011, de jour et de nuit, du lundi au vendredi en se basant sur différents critères : les points d'entrée et de sortie, l'état de la zone de remplissage de carburant, la boutique, les installations sanitaires, l'hygiène et les tarifs.

Les prix des carburants en détail

Les prix des carburants pratiqués par les stations-service n'ont pas été pris en compte pour le classement, car les prix sont constitués de différentes manières selon les pays. C'est pourquoi les inspecteurs ont comparé les prix des carburants entre les stations-service situées le long des autoroutes et les celles situées dans le même secteur, mais en dehors de l'autoroute. Dans la plupart des cas, cela coûte moins cher de sortir de l'autoroute pour chercher du carburant : de 7 à 12 % d'économies en Autriche (soit 16 cents économisés par litre de carburant), et à peu près la même chose en France et en Suisse, 4,5% d'économies en Belgique, 2% en Allemagne, etc. Dans quelques pays, comme les Pays-Bas ou l'Italie cependant, les prix ne sont pas forcément plus bas en dehors des autoroutes, et en Slovénie et en Croatie les prix sont uniformisés car contrôlés par l'Etat.

L'hygiène en détail

Un seul regard sur les toilettes donne bien souvent envie de fuir, et c'est exactement ce qu'ont ressenti les inspecteurs lors de ce test : environ la moitié des toilettes inspectées paraissaient sales, rien qu'en apparence. Et au final, un quart des prélèvements faits sur les sièges des toilettes hommes et femmes s'avèrent potentiellement dangereux pour la santé et 40% des prélèvements révèlent un nettoyage insuffisant. En effet, des germes fécaux ont été retrouvés dans 8% des prélèvements effectués dans les toilettes des femmes, qui peuvent présenter un risque d'infection (gastro-entérite, salmonelle, rotavirus), surtout pour les personnes fragiles. Les stations-service ont encore beaucoup de progrès à faire au niveau de l'hygiène...

Les tarifs pratiqués en détail

Faire des achats dans une boutique de station-service coûte bien entendu plus cher que de faire ses courses au supermarché. Mais lorsque l'on compare les prix d'un pays à un autre, il y a des différences vraiment flagrantes. Le gilet de sécurité par exemple a été payé 2,10€ dans la station de Beaune-Mercueil en France, et 18,36€, soit 9 fois plus, dans la station-service Gotthard en Suisse. De même pour le cappuccino, payé 3 € dans cette même station, et seulement 54 cents en Croatie. De manière générale, l'Allemagne est de loin le pays le plus cher, suivi par la Suisse, et le pays le moins cher est la République Tchèque, suivie par la Croatie et la Slovénie. En moyenne, le prix d'une bouteille d'eau minérale dans ces pays là diffère de 280% par rapport à l'Allemagne. Aux Pays-Bas, les inspecteurs ont été choqués de devoir payer 50 cents pour utiliser le manomètre et

70 cents pour aller aux toilettes (dont 50 cents réutilisables en bon d'achat dans la boutique).

Méthodologie

Les inspecteurs ont testé les 77 stations-service de 11 pays européens du 15 novembre 2010 au 5 janvier 2011, de jour et de nuit, du lundi au vendredi entre 6h et 21h.

Les stations-service sélectionnées se situent toutes le long d'autoroutes très fréquentées en période de vacances, et possèdent toutes une boutique et des toilettes. Les inspecteurs se sont basés sur différents critères de test : points d'entrée et de sortie (contribution au classement total : 20%), zone de remplissage de carburant (25%), boutique (10%), installations sanitaires (11%), hygiène (14%), tarifs (20%).

Dans chaque boutique, un panier test a été acheté, avec six produits pour le trajet (eau minérale, soda, sandwich, fruit frais, mouchoirs et couches) et six produits pour la voiture (huile de moteur, lave-glace, kit de premier secours, câble et barre de remorquage, carte routière), afin de tester l'étendue de l'offre de la boutique. Concernant les tarifs, ils ont été évalués à l'aide de cinq produits tests : une bouteille minérale de 50 cl, une bouteille de soda de 50 cl, un cappuccino, une barre chocolatée et un gilet de sécurité (obligatoire dans de nombreux pays).

Les toilettes ont également été testées, mais pas uniquement sur leur apparence : des prélèvements ont été effectués sur les sièges des toilettes hommes et femmes, puis analysés par un laboratoire d'Augsburg.

Résultats globaux

Les stations-service ont été classées en 5 catégories allant de « très insuffisant » à « très bon » : 23 d'entre elles ont eu un résultat « bon », 48 sont « acceptables » et 6 « insuffisantes ». Aucune d'entre elles n'entre dans les catégories « très bon » et « très insuffisant ».

La meilleure station-service se trouve en République Tchèque, sur l'autoroute A1, et l'on trouve d'ailleurs les 5 meilleures stations-service en Europe de l'Est : en République Tchèque, en Slovénie et en Croatie. Dans ces stations la signalisation est bonne, les installations sanitaires sont très bien équipées et s'en sortent plutôt bien au niveau de l'hygiène, et les boutiques offrent un large choix de produits à des prix imbattables.

En revanche, la pire station-service a été trouvée aux Pays-Bas, sur l'autoroute A12 : pas de séparation entre les zones de remplissage de carburant pour particuliers et pour poids lourds, peu de services et d'équipements dans la zone de remplissage, beaucoup d'articles manquants dans le panier test de produits pour la voiture, des installations sanitaires décevantes et pas de toilettes pour handicapés.

Station-service	N° d'autoroute	Entrée/Sortie	Zone de remplissage de carburant	Boutique	Installations sanitaires	Hygiène	Prix	Classement global
Weighting in %		20	25	10	11	14	20	100
(A) Autriche								
Ansfelden (South)	A1	+	++	++	++	○	○	+
Söllheim	A1	+	+	++	+	++	○	+
Hochleithen	A5	○	++	++	++	+	-	+
Ybbs	A1	+	++	++	++	-	-	○
Aistersheim	A8	○	++	++	-	-	○	○
Golling (East)	A10	+	+	++	++	--	-	○
Schönberg (West)	A13	-	○	+	--	-	○	-
(B) Belgique								
Jabbeke (North)	A10	+	+	+	○	++	○	+
Wanlin	A4	+	+	+	+	--	○	○
Tessengerlo (West)	A13	+	+	++	○	-	○	○
Wetteren (South)	A10	-	+	++	○	--	○	○
(CH) Suisse								
Rose de la Broye	A1	+	+	++	○	○	○	+
Würenlos (North)	A1	+	++	++	-	+	○	+
Bellinzona (South)	A2	+	+	++	○	+	○	○
Gotthard (West)	A2	+	+	++	++	○	--	○
La Côte (North)	A1	+	+	++	○	-	○	○
Grauholz (South)	A1	+	○	++	--	-	○	○
Saint Bernard	A9	+	+	+	--	--	○	○
Pratteln (North)	A2	○	+	++	+	○	-	○
Thurau (North)	A1	+	○	++	+	○	--	○
(CZ) République Tchèque								
Kozlov-Černá Studánka	A1	++	○	++	++	○	++	+
Kladruby (South)	A5	○	++	++	○	+	++	+
Brno-Starý Lískovec	A1	+	++	++	++	--	++	+
Nupaky (South)	A1	○	++	++	+	-	+	+
(D) Allemagne								
Aichen	A8	+	++	++	++	++	--	+
Dresdner Tor (North)	A4	+	+	++	++	○	-	○
Walsleben (West)	A24	+	+	++	++	+	--	○
Grundbergsee (South)	A1	+	+	++	++	+	--	○
Neustädter Bucht (East)	A1	○	○	++	++	++	-	○
Börde (South)	A2	+	+	++	++	--	○	○
Schauinsland	A5	+	+	++	++	-	-	○
Hirschberg	A9	+	+	++	++	--	-	○
Riedener Wald (East)	A7	+	+	++	○	○	--	○
Aggertal (North)	A4	○	+	++	++	--	--	○
Tecklenburger Land (East)	A1	○	+	++	○	○	--	-
Holzkirchen (North)	A8	○	+	+	--	++	--	-
(E) Espagne								
L'Empordà (West)	AP7	++	○	+	++	++	-	+
Milagros	A1	○	+	+	+	-	+	○

Notation : ++ Très bon + Bon ○ Acceptable - Insuffisant -- Très insuffisant

Station-service	N° d'autoroute	Entrée/Sortie	Zone de remplissage de carburant	Boutique	Installations sanitaires	Hygiène	Prix	Classement global
Weighting in %		20	25	10	11	14	20	100
(E) Espagne (suite)								
Cred El Molar (West)	A1	+	-	++	++	+	+	○
Santa Ana-Madrídejos (West)	A4	+	+	++	-	--	+	○
La Roda 2	A31	+	+	○	++	--	○	○
Porta de Barcelona (South)	AP7	++	+	+	+	-	-	○
El Médol (West)	AP7	+	+	++	○	--	○	○
La Ribera (East)	AP7	++	++	○	○	--	-	○
(F) France								
Beaune-Merceuil	A6	++	+	++	○	-	+	+
Val de Meuse	A31	++	+	++	++	--	+	+
Champ Roland	A26	++	+	++	+	○	○	+
Verdun St. Nicolas (South)	A4	++	+	++	○	--	+	○
Montélimar (West)	A7	++	+	++	○	-	○	○
Sérézín du Rhône	A7	++	○	+	-	○	○	○
Béziers-Montblanc (North)	A9	+	○	+	+	-	○	○
Authizat	A75	++	--	+	○	-	○	○
(HR) Croatie								
Desinec 2 (South)	A1	+	○	++	+	++	+	+
Dobra (West)	A1	+	○	++	+	-	++	+
Jezevo (South)	A3	+	+	+	--	+	++	+
Vrata Jadrana (North)	A7	○	○	++	+	--	++	○
(I) Italie								
Paganella (East)	A22	+	++	++	+	○	○	+
Badia al Pino (West)	A1	+	++	+	++	-	○	○
Adige (East)	A13	+	++	++	+	-	○	○
Giove (West)	A1	+	+	+	○	-	○	○
Fratta (North)	A4	+	++	+	-	--	+	○
Stura (East)	A26	++	++	+	○	--	○	○
Nure (South)	A21	++	++	+	○	+	--	○
Casilina (West)	A1	+	+	○	+	--	○	○
Piani d'Invrea (South)	A10	-	++	+	--	○	-	-
(NL) Pays-Bas								
Vossedal	A2	+	+	++	++	+	○	+
Den Ruygen Hoek (East)	A4	+	++	++	++	-	○	○
Bodegraven	A12	○	+	++	+	-	○	○
De Lucht (East)	A2	+	++	+	++	--	-	○
Den Bout	A15	+	+	++	--	+	-	○
Vundelaar	A1	+	+	++	++	--	○	○
Het Gevlocht	A67	-	+	+	○	--	-	-
De Buunderkamp	A12	+	--	+	--	--	+	-
(SI) Slovénie								
Tepanje 2 (South)	A1	+	+	++	+	○	++	+
Ravbarkomanda (East)	A1	+	+	+	○	+	++	+
Jesenice (South)	A2	○	+	++	+	++	+	+
Grič	A2	○	+	++	++	--	++	○

Résultats français

En France, 8 stations-service ont été testées, et elles s'en sortent plutôt bien, avec 3 stations notées « bonnes » et 5 « acceptables ». Les points positifs des stations françaises sont une bonne signalisation (avec le nom du distributeur et les prix des carburants), des entrées et sorties sécurisées avec des réductions de vitesse, de nombreux produits dans les boutiques avec des prix corrects, un accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes. Ce sont justement les toilettes qui font baisser la note de la plupart des stations-service françaises : souvent en mauvais état et sales, les échantillons prélevés ont parfois révélé de sérieux manquements à l'hygiène...

Beaune-Merceuil

- **Classement global: Bon**
- Lieu: A 6 Lyon - Paris, entre Chalon-Nord et Beaune-Centre
- Station-service: Carrefour
- Inspection de jour: 17 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 24 Novembre 2010

Points positifs

- Présence de panneaux indiquant la marque de la station-service et les prix des carburants, ainsi que la distance à parcourir jusqu'aux prochaines stations situées sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Tous les articles du panier-test disponibles dans la boutique (les produits pour le trajet, et pour la voiture)
- Des prix bas pratiqués dans la boutique

Points négatifs

- Pas d'arrosoir avec eau du robinet (pour compléter le liquide de refroidissement ou le lave-glace)
- Certains cabinets de toilette sans siège
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des hommes, lors de l'inspection de jour

Val de Meuse

- **Classement global: Bon**
- Lieu: A 31 Dijon - Metz, entre Nogent et Bourbonne les Bains
- Station-service: Total
- Inspection de jour: 24 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 17 Novembre 2010

Points positifs

- Présence de panneaux indiquant la marque de la station-service et les prix des carburants, ainsi que la distance à parcourir jusqu'aux prochaines stations situées sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Les priorités avant et après la station-service sont clairement signalées
- De nombreux équipements sont disponibles et en état de marche (par exemple un manomètre et du matériel pour nettoyer le pare-brise)
- Des toilettes propres et bien entretenues
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes

- Presque tous les articles du panier-test disponibles dans la boutique (les produits pour le trajet, et pour la voiture)
- Des prix bas pratiqués dans la boutique

Points négatifs

- Pas d'arrosoir avec eau du robinet (durant l'inspection de jour)
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des hommes, lors de l'inspection de jour et des toilettes des femmes lors de l'inspection de nuit
- Pas de couches ni de trousse de premier secours dans la boutique

Note: Durant l'inspection de nuit, un poids-lourds garé devant l'entrée de la station-service en bloquait l'accès

Champ Roland

- **Classement global: Bon**
- Lieu: A 26 Reims - Calais, entre Guignicourt et Crécy-sur-Serre
- Station-service: Avia
- Inspection de jour: 19 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 23 Novembre 2010

Points positifs

- La marque et les prix des carburants signalés sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Les priorités avant et après la station-service sont clairement signalées
- Très bons résultats concernant l'hygiène des cuvettes de toilette lors de l'inspection de jour
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Presque tous les articles du panier-test disponibles dans la boutique (les produits pour le trajet, et pour la voiture)

Points négatifs

- Pas d'arrosoir avec eau du robinet, et pas de gants jetables lors de l'inspection de jour
- Les toilettes en mauvais état à certains endroits
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des hommes, lors de l'inspection de nuit
- Pas de fruit et pas de trousse de premier secours dans la boutique

Verdun St. Nicolas (Sud)

- **Classement global: Acceptable**
- Lieu: A 4 Paris - Strasbourg, entre Verdun et Fresnes-en-Woëvre
- Station-service: Agip
- Inspection de jour: 19 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 23 Novembre 2010

Points positifs

- La marque et les prix des carburants signalés sur l'autoroute
- Les priorités avant et après la station-service sont clairement signalées
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Tous les articles du panier-test disponibles dans la boutique

- Des prix bas pratiqués dans la boutique

Points négatifs

- Pas de gants jetables
- Installations sanitaires défectueuses et toilettes sales par endroit
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes, lors de l'inspection de nuit
- Pas de trousse de premier secours dans la boutique
- Des employés malpolis lors de l'inspection de nuit

Montélimar (Ouest)

- **Classement global: Acceptable**
- Lieu: A 7 Lyon - Marseille, entre Montélimar-Nord and Montélimar-Sud
- Station-service: Total
- Inspection de jour: 17 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 24 Novembre 2010

Points positifs

- La marque et les prix des carburants signalés sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Les priorités avant et après la station-service sont clairement signalées
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Tous les articles du panier-test pour le trajet disponibles dans la boutique
- Prix très raisonnable de la bouteille d'eau minérale : 0,75€

Points négatifs

- Pas d'arrosoir avec eau du robinet
- Les toilettes dans un état lamentable à certains endroits
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des hommes, lors de l'inspection de nuit
- Pas de trousse de premier secours ni de câble de remorquage dans la boutique

Sérézin du Rhône

- **Classement global: Acceptable**
- Lieu: A 7 Marseille - Lyon, entre la jonction A 7/ A 46 et Solaize
- Station-service: Total
- Inspection de jour: 18 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 24 Novembre 2010

Points positifs

- La marque et les prix des carburants signalés sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Les priorités avant et après la station-service sont clairement signalées
- Très bons résultats concernant l'hygiène des toilettes lors de l'inspection de nuit
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Presque tous les articles du panier-test pour la voiture disponibles dans la boutique
- Prix très raisonnable de la bouteille d'eau minérale : 0,75€

Points négatifs

- Pas d'arrosoir avec eau du robinet
- Les toilettes en mauvais état et sales lors de l'inspection de jour
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des hommes, lors de l'inspection de jour
- Pas de mouchoirs, de couches ni de trousse de premier secours dans la boutique

Béziers-Montblanc (Nord)

• Classement global: Acceptable

- Lieu: A 9 Montpellier - Perpignan, entre Agde et Béziers-Est
- Station-service: Shell
- Inspection de jour: 17 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 23 Novembre 2010

Points positifs

- La marque et les prix des carburants signalés sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Des toilettes très agréables, en bon état et paraissant propres
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Tous les articles du panier-test pour le trajet disponibles dans la boutique
- Les priorités à l'entrée et à la sortie de la station ne sont pas clairement signalées
- Lors de l'inspection de nuit, les pompes n'étaient utilisables qu'en contre-paiement

Points négatifs

- Pas d'arrosoir avec eau du robinet et pas de manomètre
- Des toilettes sans siège
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des hommes lors de l'inspection de jour
- Pas de trousse de premier secours ni de câble de remorquage disponibles dans la boutique

Authezat

• Classement global: Acceptable

- Lieu: A 75 Béziers - Clermont-Ferrand, entre Montpeyroux et Veyre-Monton
- Station-service: Esso
- Inspection de jour: 25 Novembre 2010
- Inspection de nuit: 18 Novembre 2010

Points positifs

- La marque et les prix des carburants signalés sur l'autoroute
- Sortie d'autoroute avec réduction de la vitesse limite
- Les priorités avant et après la station-service sont clairement signalées
- Accès libre à la caisse, à la boutique et aux toilettes
- Tous les articles du panier-test pour le trajet disponibles dans la boutique

Points négatifs

- Pas de seau avec lave-glace, pas d'arrosoir avec de l'eau du robinet, pas de serviettes, ni de gants jetables lors de l'inspection de jour
- Manomètre défectueux lors de l'inspection

- Des toilettes sales et certains sans siège
- De mauvais résultats concernant l'hygiène des toilettes des femmes
- Pas de trousse de premier secours et pas de gilet de sécurité disponibles dans la boutique

Les demandes des Automobile Clubs: des prix plus bas, et plus d'hygiène

- Généraliser dans tous les pays des panneaux autoroutiers indiquant les types de carburant, les prix et la distance à parcourir jusqu'à la prochaine station-service
- Pratiquer des prix raisonnables dans les boutiques, en conformité avec les tarifs pratiqués localement dans les restaurants et les magasins
- Dans les pays où l'accès aux toilettes est payant, proposer un accès gratuit aux toilettes après achats faits dans la boutique. Fournir des services gratuits comme une jauge de pression des pneus.
- Mettre en place un système simple, uniformisé et peu coûteux à travers l'Europe, permettant aux personnes handicapées d'appeler un employé de la station-service, de préférence avec un système d'appel radio comme le service Tamoil Handi Bip (en Suisse). Ou d'autres solutions telles qu'apposer des autocollants sur les pompes avec le numéro de téléphone de la station-service pour que les employés puissent être appelés avec un téléphone portable, par exemple.
- Rendre les toilettes accessibles aux personnes handicapées en les rendant plus spacieuses et en prévoyant des poignées rabattables, et les équiper du système européen standardisé Eurokey.
- Améliorer l'hygiène dans les installations sanitaires suivant les règles suivantes:
 - Utiliser différents chiffons de nettoyage selon les surfaces, afin de ne pas disperser les germes.
 - Nettoyer et essuyer à la main: un spray désinfectant peut rendre les bactéries résistantes
 - Nettoyer les toilettes plusieurs fois par jour en cas de forte affluence
 - Fournir des protections jetables pour les lunettes des toilettes
 - Former régulièrement les équipes de nettoyage

Conclusion

Les stations-service se trouvant le long des autoroutes européennes sont en général plutôt d'un bon niveau : une signalisation détaillée sur l'autoroute, des entrées et sorties sécurisées, des équipements à disposition dans la zone de remplissage (comme des gants jetables ou une jauge de pression des pneus) et de nombreux produits disponibles dans les boutiques.

Il y a pourtant encore de nombreuses choses à améliorer, notamment les aménagements pour personnes handicapées, la propreté des installations sanitaires, les tarifs pratiqués dans les boutiques et la généralisation de l'affichage des prix des carburants suffisant en amont sur l'autoroute.

