

Les autoroutes du groupe sanef en hiver,  
un défi au service des clients



Contact presse :

Anne-Sophie Viennot

03 44 63 72 11 – 06 10 17 34 12

[anne-sophie.viennot@sanef.com](mailto:anne-sophie.viennot@sanef.com)

## Sommaire

La viabilité hivernale : une période bien particulière	P 3
La remontée d'information, premier outil d'aide à la prise de décision	P 4
« Maintenir la chaussée au noir » : les traitements des chaussées pour assurer aux clients confort et sécurité	P 7
Des équipes mobilisées 24h / 24, 7 jours / 7	P 10
Une priorité : informer les clients	P 12
Assister nos clients : la Croix Rouge mobilisée aux cotés de sanef	P 15
Les bonnes pratiques de la conduite sur autoroute	P 16
La viabilité hivernale 2008/2009 en chiffres	P 17
Profil du groupe sanef	P 18

## **La viabilité hivernale : une période bien particulière**

**Chaque année, du 15 novembre au 15 avril, les équipes d'exploitation du groupe sanef entrent dans une phase d'activité particulière, appelée la "viabilité hivernale". La viabilité hivernale repose sur une organisation spécifique faisant appel à des moyens humains et matériels mis en œuvre pour maintenir la circulation dans de bonnes conditions de sécurité et de confort, quels que soient les phénomènes météorologiques.**

### **Maintenir la circulation malgré les conditions météorologiques**

Le terme « viabilité » englobe toutes les interventions destinées à maintenir en permanence la circulation, dans de bonnes conditions de confort et de sécurité. Le froid, la neige et le verglas rendent ces interventions à la fois plus délicates et plus sensibles, car ils ont un impact important et rapide sur les conditions de circulation. C'est pourquoi le groupe met en place un dispositif spécifique pendant la période hivernale : organisation, équipements, moyens matériels et humains sont à pied d'œuvre chaque année dès le 15 novembre en prévision de l'arrivée du froid.

### **Un dispositif au service du client**

Le principal objectif de la viabilité hivernale pour **sanef** est de maintenir la circulation sur ses autoroutes tout en assurant sécurité et confort à ses clients. Il s'agit de recueillir le maximum d'informations sur les conditions météorologiques afin de mettre en œuvre le dispositif adapté pour garder la « chaussée au noir » et d'informer ses clients des conditions de circulation pour leur permettre d'adapter leur conduite.

## La remontée d'information, premier outil d'aide à la prise de décision

**Afin d'être le plus efficace possible, il est primordial d'intervenir avant même les chutes de neige ou la formation de verglas. Le groupe sanef a mis en place une chaîne de remontée d'information efficace pour pouvoir agir au bon moment et ainsi assurer un maximum de sécurité à ses clients.**

### **Surveiller et anticiper pour assurer la sécurité des clients**

Pour anticiper les phénomènes neigeux ou le verglas et prendre les bonnes décisions au bon moment, les services d'exploitation du **groupe sanef** veillent constamment aux évolutions climatiques. Pour déclencher à bon escient les interventions adéquates ils disposent sur le tracé de :

- **108 stations météorologiques** qui recueillent des informations indispensables à une bonne appréhension de la situation sur le terrain : température de l'air, température de la chaussée, état de la chaussée (sèche, humide, mouillée, verglacée), précipitations (pluie, neige).
- **216 capteurs** implantés dans la chaussée mesurent la température au niveau du sol et le degré d'humidité.
- Des stations mesurant la température de l'air et l'hygrométrie installées au niveau de certains péages.

Pour compléter et optimiser le recueil de ces données, **sanef** s'appuie également sur :

- **ses patrouilleurs** : la surveillance du réseau est assurée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par les « les anges gardiens de l'autoroute ». Ils patrouillent sur les 80 km en moyenne que couvre le centre de service auquel ils sont rattachés. En relation permanente avec les opérateurs des 3 PCE (Poste Central d'Exploitation), ils sont

également témoins des conditions réelles de circulation dans leur secteur de surveillance.

- **ses péagers** : l'ensemble du personnel des péages est fortement sensibilisé aux conditions de circulation en période hivernale, et fait remonter au PSI/PCI toute information visuelle de précipitation ou information recueillie auprès des clients.
- **La vidéo surveillance** : les caméras de surveillance sont installées dans les zones les plus sensibles. Elles permettent également de voir en temps réel des points précis du réseau et les conditions de circulation que rencontre le client.

### **Les postes centraux d'exploitation (PCE) : tours de contrôle des réseaux sanef et sapn**

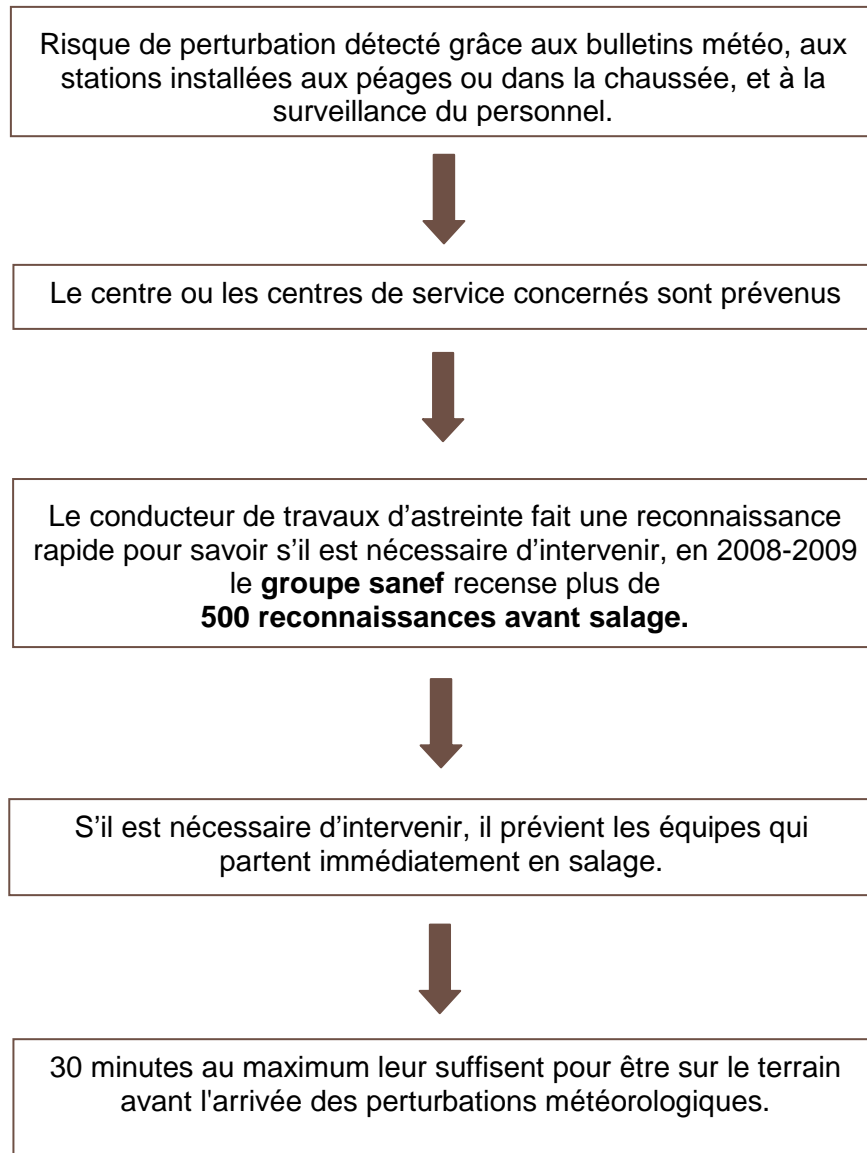
Le réseau du **groupe sanef** est constitué de 1 743 km d'autoroutes organisés autour de 2 directions de réseau (Nord et Est) pour **sanef** et d'une direction de l'exploitation pour **sapn**. Côté **sanef**, les postes centraux d'exploitation (PCE) sont basés à Senlis et Metz. Pour **sapn**, le Poste Central d'Informations (PCI) est situé aux Essarts près de Rouen.

Les opérateurs des PCE/PCI sont en liaison permanente avec leurs collègues de la viabilité sur le terrain et les cadres d'astreinte, ils supervisent le réseau grâce aux dispositifs de contrôle et de mesure implantés le long du tracé. Ils recueillent également les informations données par les clients via les postes d'appel d'urgence ou par les agents sécurité qui circulent sur les autoroutes en permanence. Les PCE sont en relation étroite avec les acteurs de terrain et les responsables de l'exploitation pour gérer de façon efficace toutes les situations.

Toutes ces données sont croisées avec les bulletins de Météo France que les 3 PCE reçoivent quotidiennement. Ceux-ci sont en effet équipés de terminaux Météo + (Atmoservice, Météotel) qui leur permettent de suivre l'arrivée et l'évolution des perturbations et d'anticiper les interventions.

Mis en place pour la première fois pour la campagne de viabilité hivernale 2005-2006, le Poste de Supervision de l'Information regroupe l'ensemble de l'information en provenance des 3 PCE des réseaux **sanef** et **sapn**.

## Une chaîne de l'information bien rôdée pour pouvoir intervenir au bon moment



**« Maintenir la chaussée au noir » :  
les traitements des chaussées pour assurer aux  
clients confort et sécurité**

**Les équipes de viabilité du groupe sanef mettent tout en œuvre pour maintenir la circulation sur les autoroutes du groupe. Bien que le salage préventif soit souvent très efficace, le groupe a également mis en place des rampes de giclage de saumure pour les zones les plus sensibles et peut déneiger l'autoroute et réaliser des opérations de salage curatif en cas de fortes intempéries.**

**Le salage préventif : anticiper pour plus de sécurité**

Le salage préventif consiste à empêcher ou à retarder, par épandage de sel, l'apparition de verglas ou de givre sur la chaussée, une fois que les risques ont été détectés. Sur la base des informations délivrées via les bulletins météo, les données recueillies par les stations installées sur le réseau et grâce à la surveillance du personnel, les PCE mettent en alerte le ou les centres concernés. L'équipe d'astreinte se rend alors immédiatement au centre d'entretien pour démarrer le salage. Les équipes sont opérationnelles en moins de 30 minutes et, en moyenne, ce sont au moins 4 saleuses qui partent simultanément sur le tracé pour traiter les chaussées selon des circuits prédéfinis. Durant l'hiver 2008-2009, ce sont plus de 730 salages préventifs qui ont eu lieu.

**Le giclage de saumure, une innovation sanef**

Parce que certaines portions d'autoroute nécessitent une attention particulière pendant l'hiver, **sanef** a mis en place des rampes de giclage de saumure sur son réseau. Située sur l'autoroute A4 sens Paris-Strasbourg, peu avant le diffuseur de Sarre-Union, la rampe de Rimsdorf, qui culmine à 330 m d'altitude, a ainsi été à l'origine de cette innovation. Son altitude et sa déclivité de 5% font de cette côte un passage particulièrement délicat durant les mois d'hiver. Une solution s'imposait pour préserver les conditions de circulation face à des phénomènes météorologiques peu favorables : l'aspersion de fondants (mélange de

chlorure de calcium et d'eau) en début de pluies verglaçantes ou de chutes de neige, en attendant l'arrivée de saieuses. Ce dispositif permet d'améliorer considérablement la circulation en période hivernale, notamment pour les poids lourds. Il vient en complément des moyens d'intervention classiques pour rétablir au plus tôt des conditions normales dans une zone particulièrement exposée.

### *Conception*

- Une station de pré-détection de verglas fonctionne grâce à des capteurs implantés dans la chaussée qui permet après analyse des données, l'activation d'alarmes et la commande manuelle ou automatique de l'aspersion.
- Une station de commande d'aspersion
- 2 cuves de fondant
- Le dispositif de giclage est installé en terre-plein central

5 dispositifs de giclage de saumure sont implantés dans les rampes les plus pentues le long l'autoroute A4 : Rimsdorf, La Semoigne (Aisne), Tramery (Marne), Haudiomont (Meuse), Sommedieue (Meuse). Leur déclenchement peut se faire à distance depuis le PCE. L'objectif est d'intervenir avant que la neige ne colle à la chaussée ou que le verglas ne se forme. Les engins de déneigement peuvent ainsi traiter ces montées et éviter d'éventuels blocages de poids lourds.

### **Le salage curatif et le déneigement : agir pendant la perturbation**

On n'est plus ici dans l'anticipation, mais dans l'action au cœur de la perturbation, c'est-à-dire en présence de verglas, de givre ou de chutes de neige. On parle alors de traitement curatif. L'ensemble des camions du ou des centres d'entretien concernés et l'ensemble du personnel sont alors mobilisés. En cas de très fortes perturbations, les agents sont présents 24 heures/24 sur le terrain pour lutter, dans des conditions difficiles, contre la neige ou le verglas. Le verglas est combattu par le sel. La neige est raclée et évacuée de la chaussée grâce aux lames de déneigement installées sur les camions qui salent en même temps. En déneigement, les camions interviennent sur les voies de circulation en tandem. Les zones à 3 voies sont traitées à l'aide de lames larges. L'hiver dernier, 280 salages curatifs ont été effectués.

### **Les moyens matériels du groupe sanef, élément clé de la réussite**

Afin de veiller au maintien de la chaussée en bon état de circulation, les centres de service disposent de près de 250 engins de traitement (saleuses, camions de déneigement avec lames...). Les centres de service du groupe dispose également d'un stock de sel de près de 60 000 tonnes. L'hiver 2008-2009, particulièrement rigoureux a nécessité l'utilisation de plus de 44 000 tonnes pour l'ensemble des autoroutes du **groupe sanef**.

Une bonne gestion des épisodes hivernaux nécessite un matériel et des installations en parfait état de fonctionnement. Fortement sollicités par le froid et le sel, les engins de déneigement sont inspectés et réparés au cours de chaque été. Les installations telles que les stations de saumure (sur A4) et les ilots à sel font également l'objet de vérifications.

## **Des équipes mobilisées 24 heures/24, 7 jours/7**

**Les différents équipements jouent un rôle important dans le cadre de la viabilité hivernale, que ce soit pour fournir des données ou dans le traitement même des chaussées. Il ne faut cependant pas négliger le rôle des équipes dont le professionnalisme et la rigueur sont indispensables au maintien de la circulation sur les autoroutes du groupe.**

### **23 centres de service pour gérer 1 743 km d'autoroutes**

Sur le terrain, au plus près du réseau, se trouvent les centres d'entretien qui couvrent en moyenne 80 km d'autoroute. Au nombre de 16 chez **sanef**, ces centres constituent les cellules de base à partir desquelles s'organise l'exploitation opérationnelle de l'autoroute. Ils regroupent les moyens nécessaires à la gestion de trafic, à la perception du péage et à l'entretien des ouvrages sur un territoire géographique déterminé. On en compte 7 sur le réseau **sapn**, couvrant les 368 Km d'autoroute de l'A13, de l'A14 et de l'A29.

### **Des professionnels mobilisés et formés aux situations critiques**

Au sein des centres, l'ensemble du personnel affecté à la viabilité est mobilisable à tout moment. Un système « d'astreinte tournante » est organisé : les agents autoroutiers entrent alors en période de viabilité hivernale. Cela concerne plus de 700 personnes dont 350 susceptibles d'intervenir, selon un planning établi en début de saison, à tout moment, y compris samedis, dimanches et jours fériés. L'hiver dernier ces astreintes ont représenté plus de 33 000 heures de travail.

Les personnels sont formés spécifiquement sur les sujets liés à la viabilité hivernale : sensibilisation aux dangers de la route (notamment l'appréhension de la conduite d'un véhicule en perte d'adhérence), connaissance des phénomènes météos et prises de décision, utilisation et maintenance des matériels, transmission de l'information...

### **L'appui réciproque inter-centre de service : une gestion mutualisée des épisodes neigeux**

Par ailleurs, le **groupe sanef** s'efforce d'améliorer sa réactivité et sa capacité à assurer un bon niveau de service, particulièrement dans les situations difficiles comme lors de certains épisodes neigeux. Ainsi, les centres appliquent des règles dites « d'appui réciproque » entre eux, les équipes d'un centre pouvant aller prêter main forte à un autre centre si le besoin s'en fait sentir. L'idée est simple, mais sa mise en œuvre s'avère complexe. Quand doit-on appeler à l'aide, dans quelles conditions peut-elle être apportée ? Quelles forces peut-on mobiliser sans démunir les autres centres ? Ces nouvelles procédures ont été mises en œuvre avec succès dès l'hiver 2004-2005, particulièrement rigoureux, notamment sur les réseaux d'Amiens et de Reims.

## Une priorité : informer les clients

**Dans sa charte d'engagements de service, le groupe sanef s'engage à informer ses clients en :**

- **Leur donnant à l'avance les conditions de déplacement**
- **Leur permettant d'estimer le temps de voyage**
- **Les alertant en cas de perturbations**
- **Diffusant largement les informations**

### **107.7 FM, la radio des autoroutes sanef**

Prévenus automatiquement et en temps réel par les postes centraux d'exploitation, les animateurs de 107.7 FM informent immédiatement les conducteurs sur l'état du trafic, la météorologie et de tout événement perturbant les conditions de circulation.

### **Les panneaux lumineux à messages variables (PMV)**

Activés à distance par les opérateurs PCE, les PMV permettent d'informer rapidement les clients.

### **Les sites internet du groupe**

**[www.sanef.com](http://www.sanef.com)** et **[www.sapn.fr](http://www.sapn.fr)**, où les clients peuvent connaître de l'état du trafic en temps réel mais aussi s'informer sur la météo et préparer leur voyage. Avant chaque départ, les sites sanef.com et sapn.fr informent des conditions de circulation. En cas d'événements graves, le site internet diffuse et met en ligne des alertes sur un espace réservé à cet effet.

### **infos direct au 09 708 08 709**

Le centre d'appel joignable toute l'année de 8h à 20h du lundi au vendredi est mobilisable pour une astreinte 24h sur 24 en cas de situation exceptionnelle. L'appel coûte le prix d'un appel local.

### **Assister les clients en situation exceptionnelle**

En cas de crise, le **groupe sanef** déclenche un dispositif spécifique d'assistance aux clients :

- Centre d'appel permettant de répondre rapidement aux clients,
- Programme de crise 107.7 FM,
- Mobilisation des cadres d'astreinte,
- Mobilisation de la Croix Rouge locale.

### **Renforcer les moyens d'information**

• Depuis septembre 2005, **sanef** a étendu la couverture de 107.7 FM sur A16, entre Amiens Nord et Boulogne. Pour **sapn**, l'extension de la radio a été effective à l'été 2007. Avec cette extension, déployée par les équipes de **sanef télécoms**, l'antenne couvre pratiquement l'ensemble du réseau du **groupe sanef**.

• Pour une remontée de l'information rapide et encore plus efficace, **sanef** a procédé au déploiement général du système "météo plus" développé avec Météo France dans les centres d'entretien et les PCE.

En novembre 2006, le renouvellement du contrat de fourniture de prestations météo avec Météo France a été reconduit. Cette signature pérennise une collaboration déjà ancienne et constitue un gage de fiabilité.

**sanef** se dote en effet des meilleurs outils en vue d'améliorer en permanence le service qu'elle apporte à ses clients, notamment dans le domaine de la prévision et de la surveillance des événements météorologiques. Une maîtrise essentielle pour anticiper et adapter les interventions de traitement des chaussées.

### **Développer les partenariats avec les différents acteurs**

Le partenariat entre les différents acteurs des réseaux routiers et autoroutiers est un élément essentiel. C'est pour cela que **sanef** a participé au développement de ces échanges afin d'être prêt à répondre au mieux à toutes éventualités lors du service hivernal. En voici quelques exemples :

- Formalisation et rédaction des Plans Neige Départementaux sur les départements de L'Aisne, du Nord, du Pas de Calais, de la Somme, de l'Oise et de la Seine.
- En 2006 refonte du Plan Intempéries Zone Est (PIZE) qui, pour les autoroutes A4 et A26, concerne les départements de la Marne, de l'Aube, de la Meuse, de la Moselle, de la



Meurthe-et-Moselle et du Bas-Rhin. Le plan est désormais activé après concertation entre l'ensemble des gestionnaires de voiries (**sanef**, APRR, DIR)

- Mise en place d'un lien téléphonique dédié entre **sanef** et APRR
- Développement du partenariat avec Radio France

De plus, le **groupe sanef** est associé pleinement aux différents groupes de travail constitués par la Zone Ile-de-France en vue de l'établissement du Plan Neige et Verglas et y participe activement.

Le groupe s'associe aux exercices suscités par les autorités ou les forces de l'ordre en simulation de crise dans les zones de défense Nord et Est

## Assister nos clients : la Croix Rouge mobilisée aux cotés de sanef

**En prélude à la saison d'hiver 2005, sanef a signé une convention avec la Croix Rouge. Cette convention permet à sanef de s'appuyer sur le savoir-faire et les effectifs de la Croix Rouge Française dans l'éventualité d'une immobilisation de longue durée des automobilistes sur son réseau.**

Dans le cas où les automobilistes devraient se trouver bloqués par les intempéries sur l'autoroute pendant plusieurs heures, la Croix Rouge serait mobilisée pour assurer : la distribution de boissons, de couvertures, un soutien psychologique et le cas échéant de la nourriture ou des informations sur la situation ou la sécurité. Pour ce faire, une formation à la sécurité a été effectuée par le groupe auprès des responsables de la Croix Rouge.

Deux niveaux d'alerte sont prévus : un niveau de pré alerte, au cours duquel l'ensemble des intervenants (Préfecture, **sanef**, forces de l'ordre, bénévoles de la Croix-Rouge, Météo...) se met en veille, et un niveau d'alerte en cas d'événement important immédiat et confirmé par **sanef**.

Ce partenariat avec la Croix Rouge est valable sur l'ensemble du réseau **sanef** (A1, A2, A4, A16, A26, A29). La coordination se fait entre les 2 Postes Centraux d'Exploitation **sanef** situés à Senlis et Metz, le Poste de Supervision de l'information chargé de rassembler et diffuser l'information, et les 8 centres de la Croix Rouge situés à Arras, Amiens, Saint-Quentin, Senlis, Meaux, Reims, Metz et Strasbourg.

## Conseils et consignes de bonne conduite

### Avant votre départ

- Prenez connaissance des prévisions météorologiques et en cas de très mauvais temps, retardez votre déplacement,
- Consultez [www.sanef.com](http://www.sanef.com) ou [www.sapn.fr](http://www.sapn.fr) pour connaître l'état du trafic et la météo sur le réseau **sanef** ou **sapn**. Vous pouvez également appeler infos direct au 09 708 08 709.
- Equipez votre véhicule de pneus spéciaux et emportez des chaînes surtout si vous vous rendez en montagne,
- Veillez au plein de votre lave-glace,
- Prévoyez toujours des vêtements chauds, des couvertures ainsi que de la nourriture et des boissons chaudes pour le cas où vous vous trouveriez bloqué.

### Sur l'autoroute

- Redoublez de prudence et de vigilance,
- Adaptez votre vitesse en fonction des conditions de circulation,
- Augmentez la distance qui vous sépare du véhicule qui vous précède,
- Roulez sur la voie dégagée,
- Multipliez les pauses, votre attention accrue génère une plus grande fatigue,
- Soyez attentif aux conseils délivrés sur les panneaux lumineux et écoutez 107.7 FM : vous connaîtrez les conditions de circulation en temps réel et profiterez de conseils ou de consignes en cas de mesures particulières (coupure de l'autoroute, arrêts sur certaines aires...),
- Les engins d'intervention reconnaissables à leurs feux à éclat bleu progressent à allure réduite (environ 50 km/h). A leur approche ralentissez, **ne les doublez pas**, l'état de la chaussée est forcément meilleur derrière eux et la neige projetée par les lames rend leur dépassement dangereux, de plus, le Code de la Route l'interdit.
- En cas d'accident ou d'incident, utilisez dans la mesure du possible les bornes d'appel d'urgence implantées tous les 2 km : vous serez directement relié à **sanef** et à **sapn** et immédiatement localisé. Le recours au téléphone portable rend plus difficile votre localisation et retarde l'envoi des secours.
- Laissez libres les bandes d'arrêt d'urgence pour faciliter la circulation des véhicules d'intervention et de secours.



## La viabilité hivernale 2008/2009 en chiffres

La viabilité hivernale 2008-2009 pour l'ensemble du **groupe sanef** représente :

- Plus de 700 personnes
- 250 engins de traitement (saleuses, camions de déneigement avec lames...)
- 44 000 tonnes de sel utilisées
- 500 reconnaissances
- 730 salages préventifs
- 280 salages curatifs
- 33 000 heures de travail

## Profil du groupe sanef

**sanef est un groupe gestionnaire d'infrastructures de mobilité et un opérateur de services.**

**Mission** : favoriser la mobilité durable des biens et des personnes, innover et déployer des services de haute qualité et contribuer au dynamisme des territoires par ses réseaux et ses solutions péage.

**sanef** fait partie du groupe **abertis**, premier opérateur européen de gestion d'infrastructures de mobilité et de télécommunications. **sanef** est le premier réseau autoroutier au sein d'**abertis**. Son modèle économique est fondé sur la qualité de la gestion de ses contrats de concessions orientée vers la satisfaction de ses clients et sur une stratégie de développement dans de nouvelles concessions et des grands projets de péage en Europe, ainsi que dans les services de télépéage interopérable.

**sanef** exploite directement 1 743 km d'autoroutes et a des participations dans des sociétés d'autoroutes représentant 280 km d'autoroutes en service ou en construction. Le groupe emploie 3 400 personnes. Le total de ses revenus a atteint 1,390 milliard d'euros en 2008. Principales filiales : **sapn**, **eurotoll**.

[www.sanef.com](http://www.sanef.com)

[www.sapn.fr](http://www.sapn.fr)