

**Le péage de demain,
c'est aujourd'hui,
et c'est à Boulay !**



Une expérience de mobilité modernisée pour nos clients

Aujourd'hui, c'est le parcours sur autoroute qui change avec une **première réalisation** de péage totalement sans barrière en France sur l'autoroute A4 en Moselle, entre Metz et Strasbourg, au niveau du diffuseur n°38 de Boulay.

Retirer les barrières à Boulay, c'est permettre aux clients empruntant ce diffuseur de gagner en **facilité, confort et sécurité**.

C'est aussi donner une nouvelle dimension aux déplacements, en simplifiant

l'accès à l'autoroute. Désormais au péage, plus besoin de s'arrêter ni de se préoccuper du paiement, que l'on peut remettre à plus tard.

Si le passage au péage s'effectue désormais sans barrières, ni cabines, nos clients sont toujours accompagnés : il y a constamment des hommes et des femmes présents à chaque étape de leur parcours pour les renseigner, les conseiller et les accompagner.

« Le passage au péage 100% sans barrière est une première en France que le groupe Sanef est fier de porter. Cette innovation, en proposant une expérience client plus sûre, plus confortable et plus simple, préfigure l'avenir du péage dans notre pays. »

Arnaud Quémard,
Directeur Général du groupe Sanef



2/11

Sommaire

1. Le péage sans barrière : une expérience plus sûre, plus confortable et plus simple

2. Le péage sans barrière, comment ça marche ?

3. Le péage sans barrière de Boulay, comment payer ?

4. Notre engagement : accompagner nos clients dans cette phase de changement

1.

Le péage sans barrière : une expérience plus sûre, plus confortable et plus simple

Pour la 1^{ère} fois en France, le groupe Sanef met en œuvre le péage sans barrière.



Le diffuseur n°38 de Boulay sur l'autoroute A4 est situé entre Metz et Saint-Avold, dans le département de la Moselle. Il permet tous les échanges depuis et vers Paris et Strasbourg. Il est doté d'un péage composé de deux bretelles. En direction de ou en provenance de Strasbourg, les conducteurs ne franchissent pas de péage : c'est à la barrière de péage pleine voie de Saint-Avold située 20 km plus à l'Est qu'ils s'en acquittent.

Les bénéfices de l'effacement physique du péage pour les clients se mesurent en termes de :

- **facilité, confort du passage** : Fin des voies de péages, plus d'hésitation pour choisir sa voie
- **temps gagné** : trajet sans arrêt
- **fluidité** : trajet sans rupture
- **sécurité** : il n'y a plus de remontées de files sur l'A4 dans le sens de la sortie.

**Le projet du péage sans
barrière de Boulay en chiffres :**

5,4 millions d'euros
d'investissement

15 mois de travaux

Intervention de
50 entreprises

200 personnes
mobilisées

Pourquoi choisir le site de Boulay ?

- Le fort trafic domicile/travail aux heures de pointe provoquait des remontées de file et des ralentissements au péage de Boulay.

- Les infrastructures d'A4 : chaussées, ouvrages d'art, péage dont celui de Boulay devaient faire l'objet d'une maintenance inscrite dans le contrat de concession.

Le diffuseur de Boulay est donc apparu comme le site le plus approprié pour mettre en œuvre cette première expérience 100% péage sans barrière en France.

2.

Le péage sans barrière, comment ça marche ?

Avec le système sans barrière, le péage ne constitue plus une rupture du parcours autoroutier : le conducteur est entièrement concentré sur son voyage qui devient donc plus simple et plus agréable.

Le principe : les clients circulent à la vitesse autorisée (50 km/h pour les bretelles de Boulay), passent sous un portique et leur véhicule est détecté : plus besoin de s'arrêter, c'est plus fluide, plus rapide et plus sûr !

Fini le stress du choix de la voie correspondant à son moyen de paiement. Terminé également l'arrêt, voire l'attente s'il y a du monde, pour s'acquitter de son péage.

L'installation du péage sans barrière a nécessité la transformation du diffuseur de Boulay avec la déconstruction des anciennes installations de péage et la mise en place de deux portiques de détection. Le premier sur la bretelle d'entrée sur l'A4 en direction de Metz/Paris et le second sur la bretelle de sortie de l'autoroute en provenance de Metz.

La configuration de ces bretelles a été modifiée. Quant à la section de l'A4 de part et d'autre du diffuseur, elle a été modernisée avec le remplacement des glissières de sécurité centrales.



Chaque portique est doté de **10 caméras, de 4 antennes et de 3 lasers** pour :

- Détecter les véhicules à l'approche et après le franchissement du portique.
- Déterminer leur classe (véhicules légers, fourgons, poids-lourds, motos...).
- Communiquer avec le badge Liber-t ou le Pass Sanef présents sur le pare-brise
- Lire les plaques d'immatriculation des véhicules dépourvus de support de paiement automatique (badge Liber-t ou Pass)

« Après plusieurs expériences concluantes à l'étranger, le groupe Sanef, avec l'accord de l'Etat Français, déploie cette technologie du péage 100% sans barrière pour la 1^{ère} fois en France, au péage de Boulay. Sa mise en place a nécessité plus d'un an de travaux, une coordination de tous les instants pour garantir le maintien de la circulation et assurer la sécurité de tous. Le défi était de taille, nous l'avons relevé collectivement. »

Guillaume Lambert,
Chef de projet direction Technologies et Systèmes – Groupe Sanef



Avant travaux



Après travaux

3.

Le péage sans barrière de Boulay, comment payer ?

Grâce au péage sans barrière, l'étape de l'arrêt imposé pour payer disparaît au profit d'une nouvelle manière de « vivre » l'autoroute. Les clients bénéficient désormais de nouveaux moyens de paiement, en plus de ceux existants. Ils ont dorénavant la possibilité de payer en ligne

dans les 10 jours suivants leur passage, grâce à un site de paiement en ligne. Sanef propose plusieurs formules de paiement pour permettre à chacun d'opter pour celle qui conviendra le mieux à ses besoins et ses envies.



Les badges Liber-t et poids-lourds : pour les clients déjà abonnés télépéage qu'ils soient véhicules légers ou poids-lourds, rien ne change ! Il faut juste s'assurer que le badge est bien fixé sur le pare-brise à côté du rétroviseur pour une détection optimale. Pour les conducteurs de véhicules légers désirant s'abonner, les badges Liber-t sont disponibles en agence Bip&Go et sur le site www.bigandgo.com

Les Pass Sanef : sont des étiquettes électroniques, à coller sur le pare-brise des voitures et des poids-lourds, qui sont lues par les équipements du portique et permettent l'enregistrement des passages et des transactions associées. Il existe 2 Pass :

- Le Pass Abonné associé à une carte bancaire ou pétrolière
- Le Pass Prépayé et rechargeable par carte bancaire ou par espèces

Pour se les procurer gratuitement :

- Sur le site : www.boulay.sanef.com
- Auprès du service client Sanef Conseil au **09 708 08 709**
- Aux bornes de paiement situées sur les parkings de Boulay, accessibles à pied.



Dans tous les autres cas, le paiement peut également être réalisé après chaque passage, ou groupés, **dans un délai de 10 jours**, en s'identifiant grâce à sa plaque d'immatriculation :

- sur www.boulay.sanef.com par carte bancaire ou carte pétrolière,
- aux bornes de paiement situées sur les parkings de Boulay, accessibles à pied pour tous les moyens de paiement.

Tous les moyens de paiement actuellement acceptés sur nos péages restent compatibles avec le péage sans barrière

- par cartes bancaires/cartes carburant : privilégiez le site www.boulay.sanef.com
- pour les paiements en espèces rendez-vous aux bornes de paiement après le portique (parkings de Boulay)

Si les cartes bancaires ou carburant et espèces sont acceptées, les solutions de péage électroniques, telles que le badge Liber-t et les Pass Sanef, sont les solutions de paiement les plus simples pour profiter pleinement des avantages du péage sans barrière.

Que se passe-t-il si un client oublie de régler son passage ?

C'est le client qui décide quand et comment payer, après avoir circulé. Si le péage n'est pas acquitté spontanément dans les 10 jours, le client reçoit une lettre d'information lui demandant de régler les sommes dues, sans pénalité et lui fixant un délai de paiement supplémentaire.

Puis, si les incidents de paiement se répètent, le process appliqué est le même que pour tout incident de paiement sur nos autoroutes : une indemnité forfaitaire de 20 € par trajet est appliquée.

« Le challenge des équipes marketing consistait à repenser les parcours clients, en ayant à l'esprit les usages et tendances actuelles. C'est pourquoi, avec la mise en place du péage sans barrière, nous avons étoffé notre offre de supports de paiement en proposant, en complément du badge Liber-t, un Pass Sanef, et un site de paiement en ligne. Désormais, les clients du péage de Boulay peuvent tranquillement régler leurs passages depuis chez eux et jusqu'à 10 jours après leur trajet »

Grégoire Domenech,

Responsable Marketing et Business développement – groupe Sanef

4.

Notre engagement : accompagner nos clients dans cette phase de changement

L'accompagnement de nos clients est primordial pour assurer la bonne compréhension du fonctionnement du péage sans barrière. Notre objectif : informer nos clients en amont, au moment de la mise en service, et être disponible pour toute sollicitation. A chaque étape de son parcours, le client a accès à une

information complète sur les modalités de paiement.

Le groupe Sanef a donc conçu un dispositif de communication complet pour que la majorité des clients de Boulay soient prêts le jour de la mise en service.

Une communication multicanal



Un site internet : support central du dispositif de communication, le site www.boulay.sanef.com donne toute l'information sur le fonctionnement du nouveau système de péage et des moyens de paiement associés. Avec son tutoriel et sa foire aux questions, il met en avant les contenus pratiques et informatifs. Il intègre un module de paiement sécurisé permettant de payer le péage en ligne.



Des E-news thématiques : les clients qui le souhaitent peuvent s'inscrire sur le site boulay.sanef.com pour recevoir directement dans leur messagerie des lettres d'information relatives à l'avancement des travaux de transformation du diffuseur de Boulay, aux moyens de paiement ou à la mise en service du nouveau péage.



Une information au plus près des futurs utilisateurs : depuis novembre 2018, nos équipes sillonnent les communes proches de la sortie 38 de Boulay (Boulay, Momerstroff, Denting, Niedervisse, ...) pour diffuser l'information directement auprès de ceux qui circulent sur l'A4 et empruntent le futur péage sans barrière. Un kit de communication avec affiches et flyers a été déposé dans les mairies et les commerces. Des distributions ont également été organisées sur les marchés locaux et dans les 20 000 boîtes aux lettres que compte le bassin de Boulay.



Une campagne radio : un spot a été largement diffusé par les radios locales durant la semaine précédant la mise en service. A l'antenne de Sanef 107.7, il a été complété par des chroniques explicatives.



Une campagne d'information sur les réseaux sociaux : des posts ont été diffusés et sont prévus sur Twitter et Facebook via les comptes **Sanef 107.7** et **Sanef-Conseil**.

Comment nous contacter ?

La communication grand public s'accompagne d'une mobilisation renforcée de nos équipes à chaque étape du parcours des clients.

Sur place au moment de la mise en service

A partir de la mise en service et pendant les 2 semaines qui suivront, nos équipes seront présentes au niveau des parkings du péage de Boulay (du lundi au vendredi, de 6h à 22h, la première semaine puis de 6h à 20h la seconde). Leur mission est de renseigner et de conseiller les clients en les guidant par exemple vers le moyen de paiement le plus adapté à leur besoin.

Toute l'année, via Sanef Conseil, le point de contact privilégié

Le service client du groupe est le point de contact privilégié de nos clients, il se tient prêt à répondre à toutes les questions des clients. Il est joignable du lundi au vendredi de 8h à 18h au 09 708 08 709 (appel non surtaxé).

24h/24 le centre de supervision péage, au service des clients

Dès la mise en service du péage sans barrière, les clients de Boulay peuvent compter 24h/24, 7 jours/7, toute l'année sur les superviseurs péage basés sur le site de Metz. Les deux bornes de paiement, situées sur les parkings de Boulay, sont équipées d'un interphone qui relie les clients aux superviseurs qui répondront à leurs questions et aux problèmes qu'ils pourraient rencontrer.

Via les réseaux sociaux



@Sanef_Conseil



Sanef-Conseil

« Sanef Conseil, a pour rôle d'aider et d'accompagner les clients, aussi bien durant cette phase de changement, que tout au long de l'année. Spécialement formée pour assister les conducteurs de Boulay avec l'arrivée du péage sans barrière, l'équipe de conseillers se tient à disposition des clients afin de les guider pour choisir le moyen de paiement le plus adapté à leurs besoins. »

Karine Gutel

Responsable de Sanef Conseil - groupe Sanef

Le groupe Sanef

Sanef est la filiale française du groupe Abertis, leader mondial de la gestion d'infrastructures autoroutières.

Le groupe Sanef exploite 2 063 km d'autoroutes, principalement en Normandie, dans le Nord et l'Est de la France. Le groupe emploie environ 2 400 personnes pour un chiffre d'affaires de 1,752 milliard d'euros en 2018.

Principales filiales : Sapn et Bip&Go.

www.sanef.com et son application **Sanef & Vous**

Contacts Presse

Anne-Sophie Viennot

Tél : 06 10 17 34 12 / 03 44 63 72 11
anne-sophie.viennot@sanef.com

Fanny Dautun

Tél : 06 25 52 64 29 / 03 26 83 57 23
fanny.dautun@sanef.com



Sanef_groupe
Sanef_1077
Sanef_Conseil



Sanef 107.7
Sanef Conseil



Sanef & Vous



Sanef & Vous



Groupe Sanef

