

**Autoroute A4 –Péage sans barrière de Boulay (n°38)**

## **En mars dernier, le groupe Sanef mettait en service le 1<sup>er</sup> péage 100% sans barrière en France : un service apprécié par une majorité de clients, en amélioration continue avec leur concours**

---

Depuis le 20 mars dernier, les clients du péage de Boulay sur l’A4 n’ont plus besoin de s’arrêter pour s’acquitter de leurs trajets. Ils ont désormais le choix entre un paiement automatique avec le badge de télépéage, un Pass abonné ou un paiement en différé sur le site web : [boulay.sanef.com](http://boulay.sanef.com). Une borne de paiement est également accessible sur le parking à proximité du péage. Deux mois après la mise en service, qu’en pensent nos clients ?

---

**Metz, le 28 mai 2019**

### **Un système de péage sans barrière apprécié par une majorité des utilisateurs**

Suite aux avis laissés par les clients du péage sans barrière de Boulay en particulier sur la plateforme de co-construction Fanvoice, il ressort que 7 utilisateurs sur 10 sont satisfaits de cette nouvelle technologie.

Ils approuvent la simplicité du système, la possibilité de s’acquitter de leurs trajets sous 10 jours sur le site [boulay.sanef.com](http://boulay.sanef.com) et surtout les gains de temps et de sécurité qu’il procure. En effet, les ralentissements récurrents aux heures domicile/travail ont disparu en même temps que la mise en service du péage sans barrière.

*« Je suis totalement satisfaite par ce moyen. Quel gain de temps !... Désormais je roule en toute quiétude. Merci. »* Nastasia – FanVoice 01/05/2019

La mise en place d’un nouveau système implique des améliorations qu’elles soient d’ordre technologiques ou d’usage, afin d’offrir un parcours sans coupure à l’ensemble de nos clients. Il nécessite également un temps d’appropriation du fait des nouveaux moyens de paiement mis à disposition. Le groupe Sanef prend en compte les remarques et les retours des clients issus de nos différents canaux de communication : FanVoice, [sanef.com](http://sanef.com), réseaux sociaux et Sanef Conseil.

*« Avec l’utilisation ce sera plus simple. Mais lors de la 1<sup>ère</sup> utilisation des voies, l’utilisateur du badge peut être interrogatif. Au passage il y a aussi confusion entre le « P » de la voie pour accéder au parking et le « T » de la voie abonnement. Encore une fois avec l’usage, ça s’améliorera »* Jean-Jack - FanVoice 05/04/2019

### **Le paiement du péage : de nouvelles habitudes à adopter**

Au moment de la mise en service du péage sans barrière, et pour permettre aux clients de s’approprier cette nouvelle manière de s’acquitter du péage, le groupe a fait le choix d’envoyer un courrier de rappel aux clients qui n’ont pas payé leur(s) premier(s) passage(s) dans les 10 jours alloués. Ce courrier détaille le fonctionnement du nouveau système ainsi que les différentes solutions de paiement, et accorde 20 jours de délai supplémentaire pour régler ses trajets.

#### **Chiffres clés du péage sans barrière de Boulay**

6 000 véh/jour  
330 000 transactions  
63 % de paiements automatiques

Les clients qui n'ont pas payé leur péage dans les délais, malgré la lettre de relance, vont désormais recevoir un avis de paiement correspondant au péage dû, ainsi qu'une indemnité de 20 € pour chaque passage.

Conscients de la nouveauté du modèle et pour permettre à nos clients de se l'approprier, aucun avis de paiement n'avait encore été envoyé à ce jour.

### **Le paiement du péage : la procédure de recouvrement en cours de mise en œuvre**

Sanef accompagne ses clients depuis la mise en service, il y a deux mois, et a mis à leur disposition tous les moyens d'information. C'est pourquoi, le groupe s'apprête à présent à envoyer les avis de paiement aux clients qui ne se sont pas acquittés de leurs passages au péage de Boulay.

Sur le 1<sup>er</sup> mois d'exploitation (du 20 mars au 20 avril), 63% des paiements ont été effectués à l'aide d'un moyen automatique : badge Liber-t, badge poids-lourds ou Pass Sanef.

### **Des échanges constants avec nos clients pour une co-construction et une amélioration continue de ce nouveau parcours plus fluide, plus confortable et plus sûr**

Comme toute première, des ajustements et des améliorations restent à effectuer. Le groupe Sanef met à disposition de ses clients des canaux de communication pour capter remontées, avis et remarques, afin de pouvoir améliorer son service :

- **Sanef Conseil**, notre service client, renseigne quotidiennement les clients, apporte réponses et conseils tout en faisant remonter les remarques des utilisateurs. Sanef Conseil est joignable au 09 708 08 709 du lundi au vendredi entre 8h et 18h.
- **FanVoice, plateforme d'échange clients** : le groupe Sanef a également mis en place un site d'échange avec l'aide de la start-up FanVoice. Grâce à cette plateforme web, les utilisateurs font remonter leur expérience du passage au péage sans barrière. L'ensemble des remarques est prise en compte et fait l'objet de réflexions et d'actions pour remédier aux difficultés rencontrées.

Via ces canaux, les équipes Sanef prennent en compte les remarques de nos clients et continuent de travailler et d'adapter le système pour mieux répondre à leurs besoins.

Des actions ont d'ailleurs déjà été mises en place :

- Au niveau technique : les équipes ont perfectionné et amélioré la détection des badges télépéage et des Pass par les portiques.
- D'un point de vue signalétique : les panneaux provisoires d'information présents dans les bretelles ont été remplacés le 23 mai par des panneaux plus lisibles et compréhensibles suite à des remarques clients.

### **Quelques rappels pour une bonne utilisation du péage sans barrière à Boulay :**

- **Accrocher et bien positionner son badge ou son Pass** : le bon positionnement du badge et de du Pass au pare-brise est primordial pour une bonne détection par les équipements du portique.
- **Penser à renouveler les badges de plus de 5 ans** : le groupe Sanef conseille à des clients dont les badges ont plus de 5 ans de venir en agence Bip & Go ([bipandgo.com](http://bipandgo.com)) pour le remplacer gratuitement par un badge dernière génération.
- **Respecter les distances et la vitesse** : le respect de la limitation de vitesse et des distances de sécurité, lors du passage sous le portique, sont importants pour garantir sécurité et une bonne détection.
- **Privilégier le paiement en ligne** : L'objectif du péage sans barrière est de gagner en fluidité et donc ne pas plus avoir à s'arrêter. Les bornes qui ont été installées sur le parking sont essentiellement destinées aux personnes souhaitant payer en espèces ou ne disposant pas d'internet.

**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 2 500 personnes pour un chiffre d'affaires de 1,752 milliard d'euros en 2018.

Principales filiales : Sapn et Bip&Go.

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

---

Direction Marketing et Expérience Client

Anne-Sophie Viennot  
Responsable communication exploitation opérationnelle  
03 44 63 72 11/ 06 10 17 34 12  
Anne-sophie.viennot@sanef.com

[sanefgroupe.com/Espace-presse](http://sanefgroupe.com/Espace-presse)

