

Sanef inaugure un nouveau Centre de Relation Client dans la Métropole Rouen Normandie dédié au péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie (A13-A14)

- En 2024, le péage en flux libre est déployé sur l'axe Paris-Normandie (A13-A14), et dès le 19 juin sur l'A14 à Montesson et Chambourcy (Yvelines). Les barrières de péage sont remplacées par des portiques équipés de capteurs qui déterminent le montant du péage à acquitter. Celui-ci sera à régler, en une fois, dans les 72 heures après le trajet.
- Le péage en flux libre va révolutionner la manière de voyager sur l'autoroute. Pour accompagner ses clients dans ce changement, le groupe Sanef inaugure un nouveau Centre de Relation Client. Les conseillers proposeront une assistance personnalisée aux clients en les guidant dans ce nouveau dispositif, qui implique de payer le péage après son trajet.
- L'ouverture du Centre de Relation Client accompagne une avancée significative dans l'expérience client proposée par Sanef, et marque une transformation profonde pour les collaborateurs du groupe.

Rouen, le 17 juin 2024

Un attachement profond à l'ancrage territorial

Le groupe Sanef, fidèle à son engagement envers les territoires traversés par ses autoroutes, a choisi d'établir son Centre de Relation Client dédié au péage en flux libre en Normandie. Le site principal se situe à Petit-Couronne, au cœur de la Métropole Rouen Normandie, tandis que deux autres antennes sont implantées à Pont-l'Évêque (14) et Montesson (78). A travers cette nouvelle activité de relation client, le péage en flux libre est créateur d'emplois. En effet, dès 2025, le Centre de Relation Client emploiera plus de 250 collaborateurs, soit environ 150 emplois supplémentaires par rapport au péage avec barrières.

Cette démarche témoigne de l'engagement de Sanef de s'impliquer véritablement dans le développement économique et social de la région et de s'installer au plus près du domicile des collaborateurs concernés, en leur proposant un cadre de travail moderne et accueillant.

Un accompagnement RH fort au service des collaborateurs

Le nouveau Centre de Relation Client comprendra majoritairement des équipes issues de la mobilité interne, et en priorité celles de la filière péage de l'axe Paris-Normandie.

Un programme RH d'envergure a été déployé pour accompagner ces collaborateurs dans la transformation de leurs métiers : Forum Emploi, présentation et partage autour des différents métiers à choisir, accompagnement individualisé à travers des remises à niveau et des parcours de formation adaptés à chacun.

100% des collaborateurs concernés démarrent un nouveau métier, garantissant ainsi leur employabilité sur des métiers d'avenir.

Pour **Aurélie DEBAUGE, Directrice des Ressources Humaines du groupe Sanef**, « la création de notre Centre de Relation Client est une opportunité sans précédent pour les collaborateurs de notre filière péage. Nous les accompagnons vers des emplois d'avenir, moins pénibles et dangereux. Ces nouveaux métiers représentent un changement significatif pour eux. C'est pourquoi nous avons considérablement investi dans leur formation, avec un parcours initial de plus de 20 jours, et nous continuerons à le faire après leur intégration, grâce à des formations continues. »

Des créations d'emplois au niveau local

Dans le cadre d'un partenariat signé avec la Région Normandie et avec l'appui de la Métropole Rouen Normandie notamment à travers Rouen Normandy Invest, le groupe Sanef a pu recruter 12 demandeurs d'emplois, en CDI, pour devenir Conseiller Relation Client. Une formation, bénéficiant du soutien financier de la Région dans le cadre du programme « *Une formation, Un emploi* », leur permet d'obtenir le certificat de Conseiller Relation Client et de rejoindre les équipes du Centre de Relation Client de Rouen.

Sanef a également souhaité compléter son dispositif par un partenariat avec Majorel, un des leaders de la gestion de la relation client. L'équipe, basée au Havre, assurera un soutien complémentaire aux clients.

Trois nouveaux métiers pour une expérience client enrichie

Le péage en flux libre entraîne un changement dans la façon dont le groupe Sanef interagit avec ses clients. La relation sera désormais plus proactive et personnalisée. Les conseillers, à travers les métiers de **relation client** et de **gestion des réclamations** joueront un rôle central en fournissant des informations et une assistance adaptées aux clients, contribuant ainsi à la réussite et à la compréhension de ce nouveau système de péage. En 2025, le Centre de Relation Client s'apprête ainsi à traiter plus de 3 millions de contacts clients.

De façon complémentaire, pour garantir la parfaite fiabilité du système, les collaborateurs peuvent être amenés à vérifier, par une **revue d'images**, que la plaque d'immatriculation identifiée par le portique correspond bien au passage du véhicule, et s'assure de l'affectation de la bonne tarification au bon client. En cas de non-paiement du péage dans les 72h et pour valider l'infraction, les collaborateurs assermentés vérifient le passage du véhicule avant d'envoyer un avis de paiement, cette vérification manuelle permettant de confirmer l'exactitude des données.

Le Centre de Relation Client sera ouvert de 8h à 20h, du lundi au samedi, et joignable via sanef.com ou au 09 708 08 709 (appel non surtaxé).

« *Ce nouveau Centre de Relation Client marque une étape importante dans notre volonté de proposer une expérience client enrichie et une assistance proactive à nos clients en les accompagnant dans cette transition vers le péage en flux libre* », déclare **Romuald CETKOVIC, Directeur Délégué péage et relation client.**

Le groupe Sanef

Filiale du groupe Abertis, leader mondial de la gestion d'autoroutes, le groupe Sanef exploite 1 807 km d'autoroutes, principalement en Normandie, dans le Nord et l'Est de la France. Les 2 300 collaborateurs du groupe se mobilisent chaque jour, 24h/24, pour assurer sécurité et confort à tous leurs clients.

Partenaire de l'Etat et des territoires traversés par ses réseaux, le groupe s'engage pour favoriser les nouvelles mobilités, promouvoir la sécurité routière et lutter contre le réchauffement climatique.

Principales filiales : Sapn et Bip&Go

www.groupe.sanef.com

Contact Presse :

Marie GUERIN – Responsable communication corporate

06 67 90 67 95

marie.guerin@sanef.com

www.groupe.sanef.com/Journalistes

