

# Charte des engagements



**#FEEL  
GOOD  
SANEF**

Tous les jours ou de temps en temps, seul ou en famille, pour le travail ou les loisirs, vous préférez circuler sur nos autoroutes et vous savez exactement pourquoi. **Car le temps du voyage n'appartient qu'à vous.** Vous qui venez chez nous pour la sécurité, vous qui voulez garder votre liberté et vous qui tenez aux services et à la qualité.

*Pour toutes ces raisons,  
vous savez que vous pouvez compter sur nous.*

*Nous qui sommes plus de 2 000 à nous engager chaque jour.*

*Nous vous emmenons partout où vos envies vous mènent.*

*Et comme nous voulons le faire bien, on l'écrit et on le garantit !*

# #1 POUR VOYAGER L'ESPRIT LIBRE ET MAÎTRISER VOTRE VOYAGE

« Mes chauffeurs ont besoin de maîtriser leurs temps de déplacement pour livrer nos clients à l'heure, même en cas d'accident ou de travaux importants ! »

Mehdi, responsable  
d'une société de transport  
- Phalsbourg (57)

## Notre service « conduite accompagnée »

**Avant le voyage.** Profitez de notre service de coaching et de préparation. Suivez nos conseils et toute l'information pratique sur vos conditions de circulation, les travaux en cours et les chantiers à venir. Pour nous rejoindre, c'est :

- **simple** comme bonjour avec l'assistant vocal de Sanef 107.7 disponible sur les enceintes connectées Google Home et Alexa d'Amazon,
- **rapide** comme un clic sur notre site [www.sanef.com](http://www.sanef.com),
- **pratique** à embarquer avec notre application Sanef&vous,
- **interactif** grâce à nos fils Twitter @Sanef\_1077, @Sanef\_Conseil et Facebook @Sanef1077

## Pendant les travaux, nous multiplions les attentions

Sur votre trajet, quand nos travaux mettent le chantier...

1. Vous savez précisément ce que l'on fait, pourquoi et jusqu'à quand, grâce aux **panneaux d'information** que nous implantons avant chaque zone de travaux,
2. Vous ne perdez **pas plus de 5 minutes par 100 km parcourus** (hors travaux d'élargissement, bouchons et déviations liés aux travaux)
3. **Pendant la nuit**, c'est pour que vous puissiez circuler sur l'ensemble des voies en journée, aux heures les plus chargées.

**Au moment de vous engager sur l'autoroute.** Repérez le panneau lumineux d'information implanté sur la plupart des bretelles d'accès à nos autoroutes :

- quand tout va bien, il vous indique le temps de parcours vers les principales destinations (sur A1 et A13),
- en cas de bouchon ou d'accident, il vous alerte et vous pouvez alors décider de changer d'itinéraire !

**Pendant votre trajet.** A l'endroit où vous vous trouvez, le trafic est fluide. Mais dans 50 ou 100 km ? Pour savoir ce qui passe devant vous :

- **Branchez-vous sur la radio Sanef 107.7**, le média du direct et de la prévision de trafic
  - une information donnée à l'antenne **moins de 4 minutes** après le signalement d'un événement\*,
  - un flash info trafic complet **toutes les 15 mn**
  - un **point sur les fermetures d'entrées et de sorties** autoroutières ainsi que les coupures d'axes programmées dans le cadre de travaux.
- Consultez votre feuille de route sur notre application Sanef&Vous et créez vos alertes et notifications personnalisées.

 **Attention :** consultez votre smartphone uniquement à l'arrêt sur une aire ou confiez-le à votre passager !

## Notre fourniture connexion illimitée

Pour consulter nos réseaux sociaux en toute sécurité et garder la maîtrise de votre voyage, profitez du **wifi garanti et gratuit** dans chacune de nos aires de service.



# #2 POUR VOYAGER BIEN ACCOMPAGNÉ ET EN TOUTE SÉCURITÉ

« Quand nous allons voir nos petits-enfants en Normandie, c'est toujours par l'autoroute : avec la radio 107.7 et les équipes de sécurité que l'on croise souvent dans leurs fourgons, on se dit qu'on est bien informés et bien accompagnés. Ça nous rassure. »

Martina et José, retraités - Pontoise

## L'autoroute facile et sûre pour tous

Vous voilà sur nos autoroutes et vous y êtes bien. Notre secret pour vous faire voyager serein ?

Pour vous guider et veiller sur vous, il y a toujours quelqu'un !

### Le coup de la panne ?

Voilà qu'un voyant vous fait de l'œil depuis le tableau de bord : c'est la panne mais pas de panique ! Vous allez rapidement être pris en charge. Rejoignez une aire ou arrêtez-vous sur la bande d'urgence.

### Un obstacle sur votre parcours ?

- Sanef 107.7 et les panneaux lumineux vous le signalent
- Un patrouilleur intervient pour le ramasser

La voie est libre à nouveau, vous avez eu juste à ralentir et à vous déporter à son approche.



Au péage, vous voulez trouver votre voie facilement pour éviter d'attendre... et faire attendre les conducteurs derrière vous.

Restez zen !

- vous êtes guidé par une signalétique claire et lisible.
- vous avez le choix du moyen de paiement.
- vous avez la garantie d'un paiement sécurisé.
- vous bénéficiez d'une assistance grâce au bouton d'appel disponible dans toutes les voies pour une aide à distance ou sur place.

## Pour donner l'alerte

- Contactez Sanef Conseil au 09 708 08 709 (appel non surtaxé)
- Utilisez une borne orange : il y en a une tous les 2 km et sur chacune de nos aires
- Activez l'application gratuite SOS Autoroute





# #3 VOUS APPORTER LES SERVICES UTILES À VOTRE VOYAGE

« Entre bébé et les jumeaux qui s'impatientent à l'arrière et mon mari qui transforme notre voiture en bureau, je dois pouvoir m'arrêter souvent pour mettre toute la tribu sur pause ! Mais pour me détendre vraiment je veux avoir accès à des toilettes propres, à des services pensés pour la famille et à des produits de qualité. »

Claire, maman de Tom, Jules et Léa  
- Arras

## Nos autoroutes ne manquent pas d'aires !

- Vous rencontrez en moyenne une **aire de repos toutes les 10 minutes** et une **aire de service toutes les 30 minutes**,
- Vous pouvez vous y arrêter **24h/24**.

## Tous vos goûts sont dans nos aires

On ne vous raconte pas de salades pour vous faire avaler n'importe quoi sur nos aires :

- Vous trouvez des **produits Bio** sur la plupart des sites,
- Vous soutenez les **producteurs locaux** en achetant les produits du terroir commercialisés en circuit court.



## C'est du propre !

Pendant la pause, vous soufflez... et vous respirez. Sur nos aires, comme à la maison :

### → la propreté commence par les toilettes !

Vous entrez dans des lieux régulièrement nettoyés, en fonction de leur fréquentation

Vous avez la garantie d'une intervention rapide après le signalement d'un dysfonctionnement

### → les déchets sont recyclés

Le vert pour le verre, le gris pour les déchets alimentaires et le jaune pour le plastique : repérez « les points tri » et faites le bon geste pour l'environnement !

## Carburez sans vous tracasser

Pour les carburants, pas question de vous faire le coup de la panne sèche !

- Sur nos aires de service, vous avez la **garantie de la disponibilité de tous les types de carburants**,
- En cas de rupture d'approvisionnement sur une aire, vous êtes averti par les **panneaux lumineux**, Sanef 107.7, l'application Sanef&Vous et pouvez faire le plein plus tôt.

## L'autoroute jeune et branchée

Osez l'électrique, testez le covoiturage : nous, les nouvelles mobilités, on les encourage !

- Vous trouvez **79 points de charge rapide** sur nos autoroutes, avec la possibilité de charger votre véhicule en moyenne **tous les 80 km**.
- Vous avez accès à 800 places de covoiturage, gratuites et ouvertes 24h/24, à proximité immédiate de nos autoroutes.

## Les services à la carte

Le dépaysement du voyage d'accord mais, comme dans la vie de tous les jours, **chacun retrouve ses marques et enseignes habituelles** pour la restauration, les boutiques ou les stations-service.



## Coupez le contact et reposez-vous sur nous : nous avons pensé à tout... et à tous !

### A Tom, Jules et Léa

Laissez-les grimper, sauter, glisser et se dépenser sur nos aires de jeux. Prenez soin de bébé sans vous stresser sur nos aires de service équipées d'une nurserie.

### Aux papas, aux mamans

et à tous ceux qui doivent finaliser ce dossier si urgent ou qui veulent simplement rester connectés.

Prenez place dans l'un de nos espaces de travail.

Rechargez vos batteries et profitez du Wifi gratuit pour travailler ou... partager vos selfies !

### Aux routiers sympas

pour qui nos aires sont un peu leur «chez-soi».

Détendez-vous avant d'avaler de nouveaux kilomètres en profitant des services qui vous sont exclusivement réservés sur l'une de nos 74 aires équipées (douches, sanitaires, zones de repos...).

**Et bien entendu toutes nos aires, leurs services et leurs équipements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.**

# #4 ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE ET RÉPONDRE RAPIDEMENT À VOS SOLLICITATIONS

« Pour moi un service client performant doit être rapide et direct, comme l'autoroute que je prends plusieurs fois par semaine : j'attends de la disponibilité, de la considération, de l'écoute et des solutions faciles et immédiates ! »

Hugo, concessionnaire automobile  
- Rouen

Avant, pendant ou après votre trajet, c'est vous qui choisissez comment nous contacter.

- Par téléphone au **09 708 08 709** (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00
- Via notre compte Facebook @SanefConseil
- Sur notre fil Twitter @Sanef\_Conseil
- Par e-mail via le formulaire de contact disponible sur [www.sanef.com](http://www.sanef.com), rubrique Assistance
- Par Courrier :

Sanef Conseil  
échangeur de Reims Tinquieux  
CS 80001 51431 Tinquieux Cedex



Vous avez vécu une mauvaise expérience sur une aire ? Vous avez un doute sur le montant payé au péage ?

Le mieux, c'est de nous en parler : nous sommes là pour vous aider !

## Vous avez la garantie

- d'une réponse dans un délai de **48 heures\*** après enregistrement de votre demande\*\*, que vous nous ayez appelé ou écrit,
- d'une réponse **immédiatement après appel au bouton « aide »** disponible dans toutes les voies de péage,
- d'être **remboursé en moins de 10 jours** ouvrés en cas d'erreur de facturation au péage.

\*objectifs et délais non contractuels, définis dans le cadre des procédures propres au groupe Sanef  
\*\*les jours ouvrés, de 8h00 à 18h00



## ET SI VOUS VOUS ENGAGIEZ À NOS CÔTÉS ? MAINTENANT QUE NOUS AVONS FAIT CONNAISSANCE !

Ensemble, conduisons avec respect, bienveillance et confiance.

Ensemble, faisons de chaque voyage, la plus belle des expériences.



#  
# FEEL  
GOOD  
SANEF



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