

# FLUX LIBRE

**Ouverture d'un Centre de Relation Client  
dédié au flux libre dans la Métropole Rouen Normandie**

JUIN 2024

# SOMMAIRE

- 03** Le flux libre, mode d'emploi
- 06** Un accompagnement RH fort au service de la mobilité interne
- 08** Trois nouveaux métiers chez Sanef
- 09** Témoignages de nos collaborateurs
- 10** Un projet ancré en Normandie
- 13** Tour d'horizon du Centre de Relation Client
- 14** Chiffres clés et informations pratiques

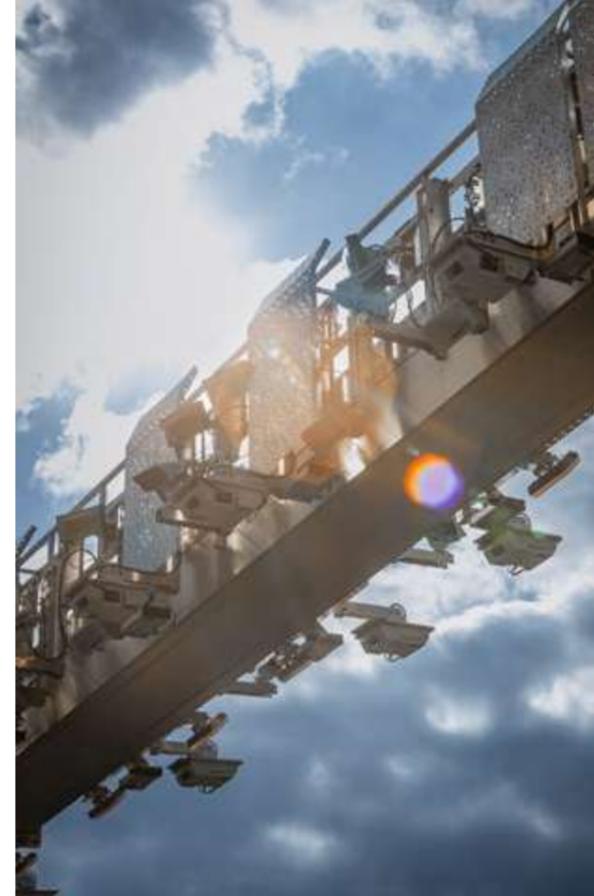
## LE FLUX LIBRE, mode d'emploi

### Le principe

En 2024, le groupe Sanef déploie le flux libre sur l'axe Paris Normandie (A13-A14), et dès le 19 juin sur l'A14, remplaçant les barrières de péage par des portiques munis de caméras et de capteurs intelligents.

Ce dispositif identifie les plaques d'immatriculation ou les badges de télépéage pour calculer automatiquement le montant dû en fonction de la catégorie du véhicule et du trajet effectué.

Ainsi, il sera possible de parcourir les 210 km entre Paris et Caen sans s'arrêter pour payer !



### Les avantages pour les clients

1

#### Fluidité

Gain de temps significatif en période de trafic intense, notamment les week-ends prolongés et grands départs en vacances.

2

#### Sécurité

Moins de stress pour trouver la bonne file et choisir son mode de paiement.

3

#### Simplicité

Un seul paiement pour tout le trajet et non plus à chaque barrière de péage.

4

#### Environnement

Réduction de la consommation de carburant, des émissions de CO2 et de l'empreinte au sol de l'infrastructure.

8M

de clients par an sur l'axe Paris-Normandie

30MIN

de trajet gagnées en période de fort trafic et hors télépéage

9,5M

de litres de carburant économisés

28HA

rendus à la nature



## LA MISE EN ŒUVRE

La transformation de l'axe Paris-Normandie en autoroute en flux libre se déroulera en deux phases :

### Le 19 juin, sur l'A14,

avec la suppression des péages de Montesson et Chambourcy, ainsi que sur les nouveaux accès du diffuseur n°18 à Heudebouville (A13).

### Fin 2024, sur toute l'A13,

incluant les péages existants à Heudebouville (sortie et entrée vers Paris, barrière pleine voie).



## LES DATES CLÉS DU PROJET

### Décembre 2021

Publication au Journal Officiel du projet d'autoroute en flux libre Paris-Normandie.

### Mai 2023

Démarrage des travaux.

### Décembre 2023

Déploiement des premières sessions de formation aux métiers flux libre.

### 19 juin 2024

Mise en service du flux libre sur l'autoroute A14 et sur les nouveaux accès vers Rouen et depuis Rouen du diffuseur n°18 d'Heudebouville sur l'A13 et mise en service du Centre de Relation Client.

### Décembre 2024

Extension du système de péage en flux libre à l'autoroute A13, achevant ainsi la transformation complète de l'axe Paris-Normandie.

### Jusqu'en 2027

Démolition des anciennes barrières de péage, reconstruction des voies de circulation et aménagement des accotements.

## LES MODES DE PAIEMENT DISPONIBLES

Plusieurs options de paiement sont offertes pour s'adapter à toutes les situations :



Le badge de télépéage permet une facturation mensuelle automatique.



Sur le site sanef.com, les clients peuvent opter pour le paiement automatique en associant leur plaque d'immatriculation à leur carte bancaire ou payer après chaque trajet dans un délai de 72 heures.

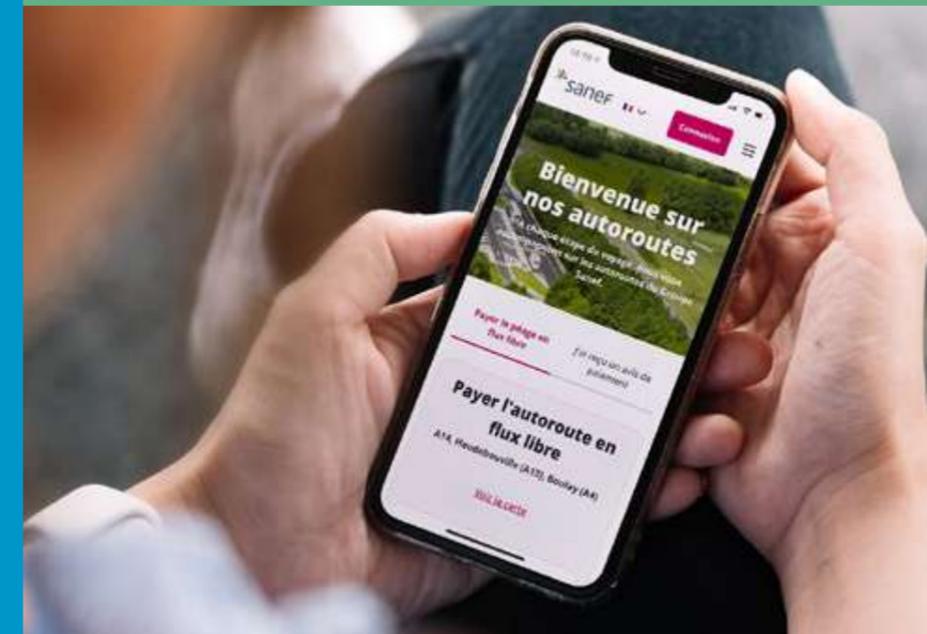
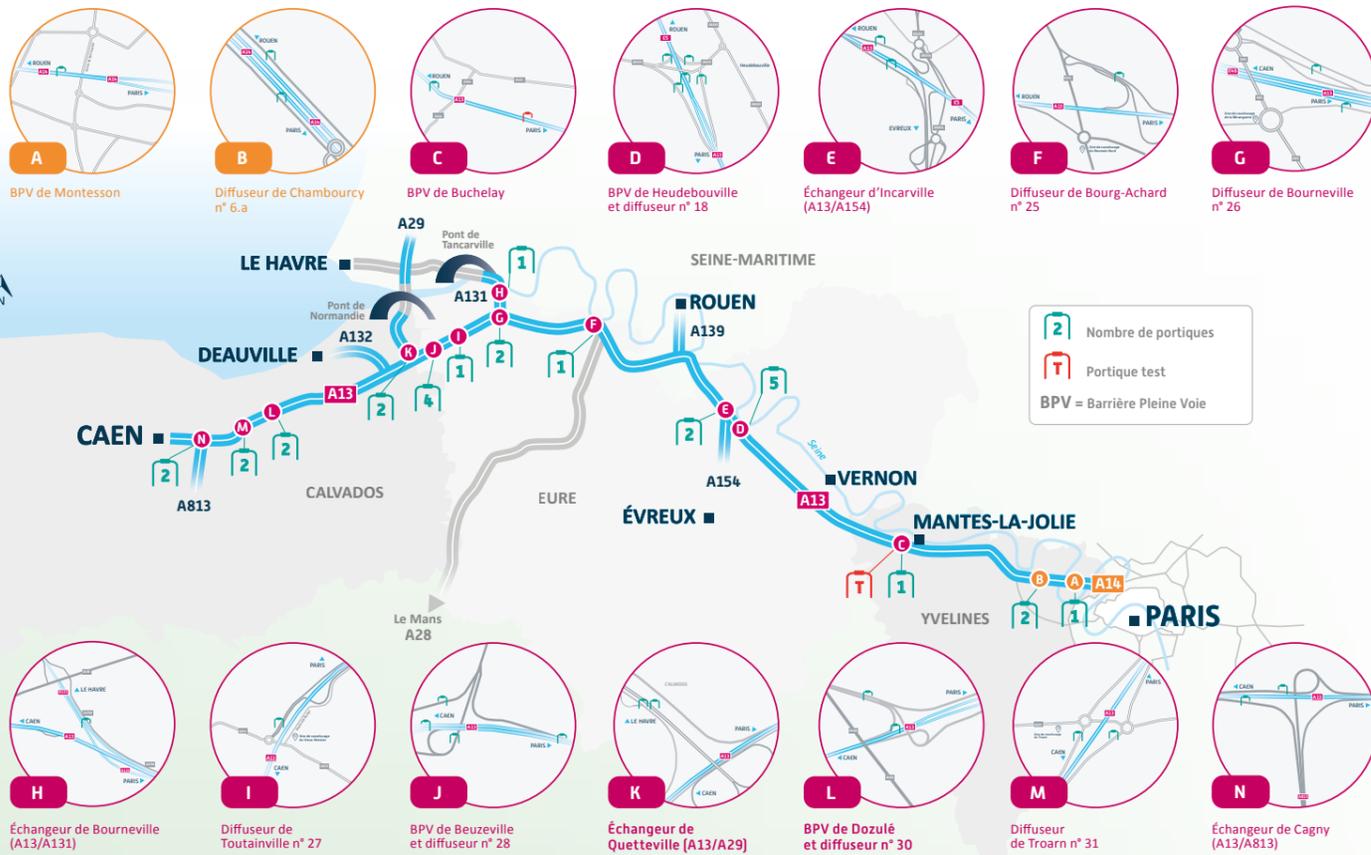


Il est également possible de payer en espèces ou par carte bancaire dans les points de vente agréés du réseau Nirio (groupe FDJ) dans les 72h suivant le trajet.

### Et en cas de non-paiement du péage ?

Le non-paiement du péage est une infraction au code de la route. Si le paiement n'a pas été réalisé dans un délai de 72 heures après le trajet, ce montant est alors majoré de 90 euros si payé sous 2 mois, minoré à 10 euros si payé sous 15 jours. Au-delà de 2 mois, une amende de 375 euros est alors appliquée.

## CARTE D'IMPLANTATION DES PORTIQUES



Pour accompagner et guider ses clients dans ce changement, qui implique de payer le péage après son trajet, **Sanef a souhaité développer un nouveau Centre de Relation Client dédié à ce nouveau dispositif.**

# Un accompagnement RH fort au service DE LA MOBILITÉ INTERNE

**Sanef a choisi de favoriser la mobilité interne pour constituer les équipes de ce nouveau Centre de Relation Client : la majorité des collaborateurs sont issus de la filière péage de l'axe Paris-Normandie.**

100% des collaborateurs concernés démarrent un nouveau métier, garantissant ainsi leur employabilité sur des métiers d'avenir. Pour préparer les équipes, un programme RH ambitieux a été mis en place afin de les accompagner dans la transformation de leurs métiers :

1

Très en amont, Sanef a souhaité partager toutes les informations pertinentes du projet avec les collaborateurs concernés, les tenant ainsi constamment informés de son avancement.

Des **sessions d'information** ont été organisées pour assurer une communication transparente, respectant les obligations envers les instances représentatives tout en fournissant des informations directes aux équipes terrain. Quatre sessions d'information se sont tenues entre avril 2022 et mars 2023 : les sites, les métiers, les dispositifs d'accompagnement et la formation. Ces sessions, ont permis de répondre aux questions en direct et d'observer une amélioration significative du niveau de satisfaction et d'engagement des collaborateurs.

Les managers, jouant un rôle clé d'accompagnement, ont activement participé à ces réunions afin d'assurer l'adhésion et l'engagement des équipes.

2

Sanef a organisé des **Forums Emploi** en septembre 2023 pour permettre aux collaborateurs de découvrir les nouveaux métiers du péage en flux libre.

Ces événements d'une journée, comprenant des présentations et des ateliers interactifs, ont offert aux participants l'opportunité de poser des questions et de se familiariser avec les métiers proposés.

L'objectif était de permettre aux collaborateurs de choisir un métier en fonction de leurs envies et compétences, tout en s'assurant que les affectations finales correspondent à leurs aspirations et aux besoins de l'entreprise.

3

À l'automne 2023, Sanef a organisé des **rendez-vous individuels** pour évaluer les aspirations professionnelles de chaque collaborateur et définir leur future affectation. Un accord a été recherché entre les souhaits des collaborateurs et les besoins de l'entreprise, permettant ainsi d'avoir une vision globale des affectations avant fin 2023.

4

En 2024, Sanef a lancé un dispositif de **formations initiales collectives**.

La **première séquence** visait à rassurer et à renforcer la confiance des collaborateurs en mettant l'accent sur les fondamentaux tels que l'écrit et le digital, en fonction des métiers visés. Des mises en situation individuelles ont permis d'évaluer les besoins de remise à niveau, adaptées ensuite à chaque collaborateur. 40 % d'entre eux ont été concernés par cette séquence.

La **seconde séquence** portait sur les outils, les processus, ainsi que les compétences relationnelles client. Les collaborateurs ayant pour objectif de maîtriser les outils tout en adoptant les bonnes pratiques de la relation client : diagnostic des besoins, etc. Les formations du premier groupe se sont déroulées jusqu'au 14 juin, afin d'assurer une prise de poste immédiate le 17 juin, avec un rythme adapté à chacun.

5

À compter de la mise en service du péage en flux libre, Sanef introduit un dispositif de **formation continue individuelle**, visant à identifier et cibler les points d'amélioration de chaque collaborateur. Ce programme propose des séances d'accompagnement courtes, organisées une à trois fois par mois.

Cette approche d'amélioration continue est cruciale pour développer les compétences, renforcer la confiance et favoriser l'autonomie des collaborateurs.



# 3 NOUVEAUX MÉTIERS chez Sanef

**Au sein du Centre de Relation Client, trois nouveaux métiers coexistent afin de garantir une compréhension efficace du nouveau système de péage en flux libre par les clients**



**Muriel FOUQUÉ,**  
*Référente Métier*  
*Auparavant Responsable de site de péage, 25 années chez Sanef*

« Après plus de 25 ans au sein du groupe, mon parcours professionnel a été riche, évoluant à travers différents métiers, toujours motivée par la recherche de défis stimulants. De mon poste d'assistante de direction à celui de responsable de site de péage, chaque expérience m'a permis de progresser et m'a apporté des enseignements précieux. La découverte du projet flux libre a été une véritable

révélation pour moi. Devenir Référente Métier m'a ouvert de nouveaux horizons, particulièrement dans le domaine de la formation et du soutien aux équipes. Cette évolution professionnelle a comblé mes aspirations professionnelles. **Aujourd'hui, je suis plus enthousiaste que jamais** à l'idée d'accompagner et de former nos équipes pour relever de nouveaux défis. »

## Opérateurs Revue d'Images



A partir des photos des plaques d'immatriculation, ils valident avec précision les passages des véhicules et en assurent la bonne tarification.

En cas de non-paiement du péage dans les 72 heures, ils vérifient manuellement le passage du véhicule pour confirmer les données avant d'émettre un avis de paiement. Les opérateurs revue images, assermentés pour constater cette infraction, assurent cette vérification avec rigueur.

## Conseillers Relation Client



Ils jouent un rôle crucial en aidant les clients à comprendre le péage en flux libre et à faciliter son utilisation.

Leur mission implique de répondre aux demandes des clients par écrit ou par téléphone, et notamment d'aider les clients à comprendre les modalités de paiement. Enfin, ils veillent à respecter les objectifs de qualité de services pour garantir une expérience client optimale.

## Walid GUERZA, Conseiller Relation Client

*Recrutement externe dans le cadre du partenariat avec la Région Normandie, 7 années d'expérience*

### « Mon parcours m'a conduit à rechercher un défi passionnant

où je pourrais mettre à profit mes compétences en communication et relation client. Cherchant constamment de nouveaux défis, j'ai été attiré par l'opportunité de rejoindre Sanef et de contribuer au projet innovant du flux libre.

J'ai tout de suite su que c'était l'opportunité que j'attendais. Rejoindre le Centre de Relation Client m'a immédiatement attiré. En tant que Conseiller Relation Client, je suis déterminé à représenter Sanef et à offrir à nos clients une expérience personnalisée et adaptée. Je crois fermement en ce projet novateur et suis fier d'en faire partie. »



## Conseillers en Réclamations



Ils sont chargés de gérer les demandes des clients liées aux retards de paiement qui peuvent donner lieu à des réclamations.

Ce sont eux qui préparent les dossiers à transmettre à l'Officier du Ministère Public en cas de non-règlement.

*« Notre nouveau Centre de Relation Client incarne notre engagement envers une expérience client proactive et personnalisée.*

*En accompagnant nos clients dans la transition vers le péage en flux libre, nous leur offrons assistance et tranquillité d'esprit. Chez Sanef, nos clients sont au cœur de chaque interaction, et ce centre en est la preuve »*



Romuald CETKOVIC Directeur  
Délégué péage et relation client

## Nadège TALVAST, Conseillère en Réclamations

*Auparavant Superviseuse péage, 25 années chez Sanef*

« Ayant travaillé pendant 25 ans sur le site de Buchelay, j'ai longtemps privilégié la stabilité pour ma famille. Mais dès l'arrivée du projet flux libre, j'ai su que c'était l'opportunité que j'attendais.

Je suis très enthousiaste à l'idée de devenir Conseillère en Réclamations. C'est un nouveau défi que je relève avec fierté, soutenue par la bienveillance et l'accompagnement constants du groupe Sanef. »

**Intégrer ce projet dès ses débuts semblait être une évidence.**



## Un projet ancré EN NORMANDIE

Le groupe Sanef 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, ce qui correspond à une création nette de 150 emplois environ par rapport aux précédentes équipes du péage.

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



## Le partenariat avec l'agence d'attractivité ROUEN NORMANDY INVEST

L'agence d'attractivité Rouen Normandy Invest a joué un rôle important dans l'implantation du Centre de Relation Client sur la Métropole Rouen Normandie. Son soutien a facilité l'installation dans cette région en plein essor, en aidant à identifier et à choisir des locaux adaptés aux besoins du Centre de Relation Client.

Les équipes de Rouen Normandy Invest ont également permis de connecter Sanef avec la Région Normandie pour profiter du dispositif « Une formation, Un emploi », indispensable pour le recrutement et la formation de futurs collaborateurs.

Enfin, Rouen Normandy Invest a permis à Sanef de renforcer ses relations avec les acteurs locaux, assurant ainsi une intégration harmonieuse et efficace dans ce nouvel environnement.

**« Nous sommes ravis du choix effectué par le groupe Sanef de développer au sein de la métropole de Rouen une innovation qui renforce non seulement notre positionnement dans la mobilité décarbonée mais confirme également notre savoir-faire dans le secteur de la relation client qui salarie désormais plus de 3 400 personnes. »**

Frédéric GRANOTIER,  
Président de l'agence d'attractivité  
Rouen Normandy Invest

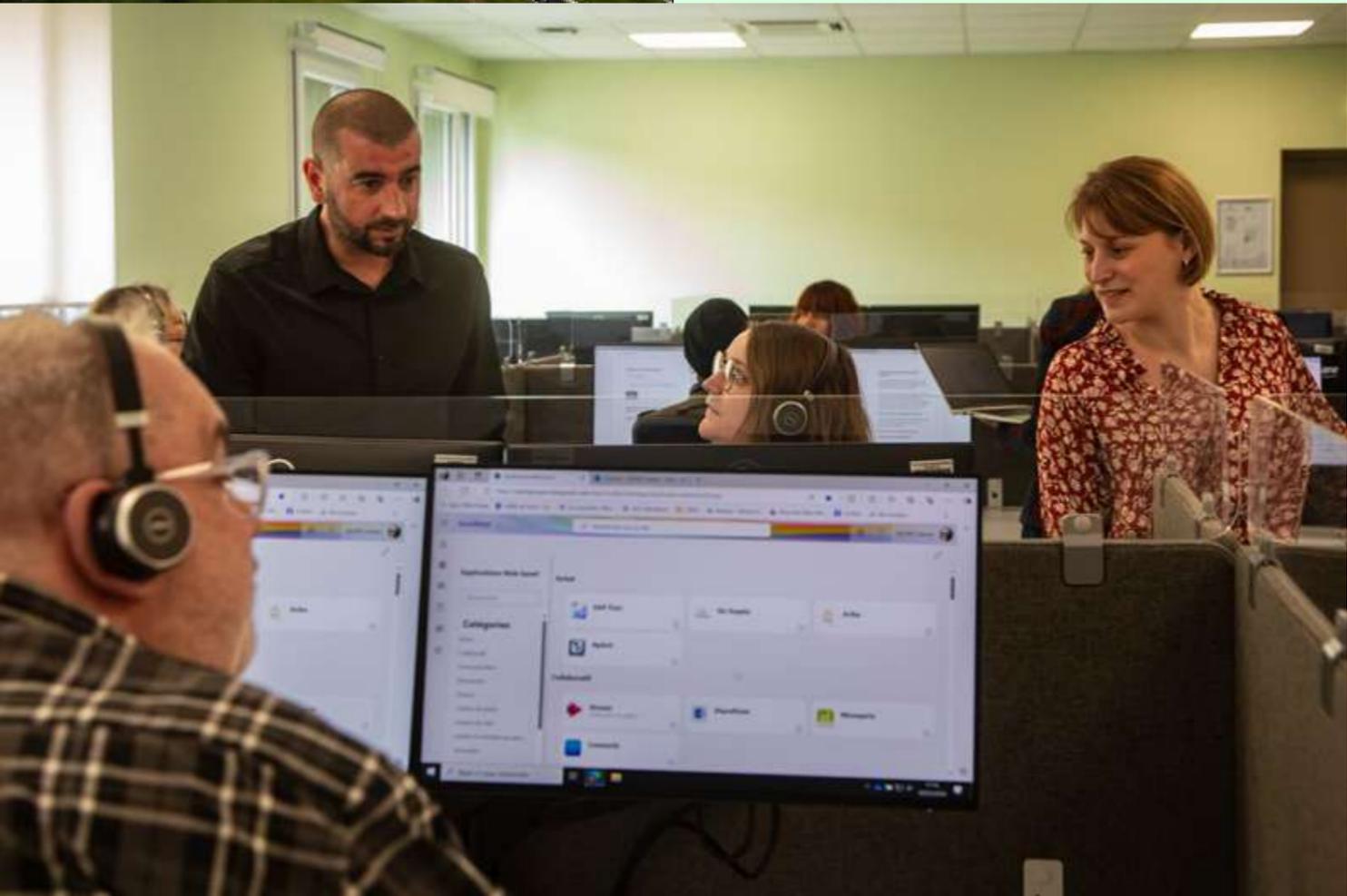


## Le partenariat avec la Région Normandie et le dispositif UNE FORMATION, UN EMPLOI

La Région Normandie finance des formations qualifiantes dans les secteurs en demande de main-d'œuvre, offrant ainsi à des personnes en réinsertion ou en recherche d'emploi l'opportunité de se former et d'accéder à des opportunités professionnelles.

Dans le cadre du dispositif « Une formation, Un emploi », la Région a initié le processus de recrutement et Sanef a organisé les sessions de sélection des candidats. La formation, dispensée par l'AFPA et financée par la Région à hauteur de 54 919 €, a été suivie d'une période d'immersion chez Sanef. Cette immersion a préparé les candidats à être immédiatement opérationnels en les formant spécifiquement aux outils et processus du flux libre.

Ainsi, le 17 juin 2024, 12 personnes ont rejoint le Centre de Relation Client, bénéficiant d'une formation de Conseiller Relation Client.



## TOUR D'HORIZON du Centre de Relation Client

Situé au cœur d'un nouveau parc d'activités en face du Zénith de la Métropole Rouen Normandie, le Centre de Relation Client bénéficie d'un environnement dynamique et stimulant.

Son emplacement stratégique, parfaitement desservi par les transports en commun, facilite l'accès pour les collaborateurs, avec des lignes de Bus Express qui les déposent à quelques pas du bâtiment.

Installé dans un bâtiment neuf, le Centre de Relation Client a été conçu pour répondre au mieux aux besoins des collaborateurs en termes de qualité de vie au travail. Les espaces ont pu être configurés selon les exigences de Sanef, garantissant ainsi un agencement fonctionnel et esthétique et un environnement de travail adapté.

# CHIFFRES CLÉS

et informations pratiques

48 ans  
en moyenne

70%  
de femmes

25 ans  
d'ancienneté en moyenne

1 site principal  
au cœur de la Métropole  
Rouen Normandie,  
à Petit-Couronne (76)

2 antennes  
à Pont-l'Évêque (14)  
et Montesson (78)



Le Centre de Relation Client  
sera ouvert de 8h à 20h,  
du lundi au samedi.

Prévisions pour 2025



+ de 250  
collaborateurs



+ de 3M  
de contacts clients

14

15

## CONTACT PRESSE

Marie GUERIN

Responsable communication corporate

06 67 90 67 95

[marie.guerin@sanef.com](mailto:marie.guerin@sanef.com)

[www.groupe.sanef.com/fr/journalistes/dossiers-presse](http://www.groupe.sanef.com/fr/journalistes/dossiers-presse)