



## Le péage en flux libre : un Centre de Relation Client dédié dans la métropole de Rouen

Le Centre de Relation Client (CRC), site principal de Sanef dédié au péage en flux libre, est situé au cœur de la métropole de Rouen à Petit-Couronne, tandis que deux autres antennes ont été implantées à Montesson (78) et Pont-l'Évêque (14).

Le CRC, ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h, joue un rôle central dans l'accompagnement des clients depuis l'introduction, en juin 2024, du péage en flux libre sur les autoroutes A14 et A13 de l'axe Paris-Normandie.

Les collaborateurs du centre, tels que Walid, Conseiller relation client, et Audrey, Manager d'équipe, partagent leur expérience face à ce nouveau dispositif et aux attentes des clients.

### Un accompagnement des clients personnalisé

Le péage en flux libre transforme la manière de voyager sur autoroute. Les barrières physiques de péage sont remplacées par des portiques équipés de capteurs et de caméras qui photographient les plaques d'immatriculation et détectent les badges de télépéage fixés sur le pare-brise. Comme le constate Walid, ce changement peut parfois interroger les clients qui ne s'arrêtent plus aux barrières de péage. "Ma fonction première est d'être la porte d'entrée de nos clients", explique-t-il, "je les renseigne sur le fonctionnement du flux libre et les accompagne pour qu'ils aient la meilleure expérience possible."

Walid reçoit régulièrement des appels de clients ayant besoin de bien comprendre le fonctionnement : moyens de paiement, création d'un compte client ou encore application de pénalités suite à un retard de paiement. Son objectif est clair : "Nous expliquons le péage en flux libre, les conseillons sur la création d'un compte client gratuit sur notre site Internet, qui leur permet d'automatiser les paiements et d'éviter les majorations."

### L'importance de la pédagogie

Pour Walid, il ne s'agit pas seulement de répondre aux questions techniques, mais également d'apporter des solutions pratiques et de rassurer les clients. "On va au-delà de l'explication technique, on leur donne des conseils pour qu'ils puissent être autonomes", ajoute-t-il. Le discours pédagogique est primordial pour faciliter l'adoption de ce nouveau dispositif.

Les retours des clients, parfois partagés lors de la mise en place du flux libre, tendent à être positifs. "On a des clients inquiets face au changement, mais dans l'ensemble, c'est très positif. Nous sommes là pour les rassurer et les accompagner au mieux", souligne-t-il.



## Une transition bien accueillie

Audrey, Manager d'équipe au CRC, observe également une transition bien accueillie pour la majorité des clients. "Je trouve qu'ils s'adaptent plus vite que je ne l'aurais imaginé", confie-t-elle, en ajoutant "certes, nous recevons quelques appels de clients ayant des difficultés de compréhension, mais ce n'est pas la majorité."

Son rôle, au-delà du déploiement de la stratégie de la relation client, consiste par exemple à soutenir son équipe sur les dossiers plus complexes ou les cas particuliers. Garante de la qualité de service auprès des clients, elle prend également en charge les appels en cas de flux importants. Avec près de vingt ans d'expérience chez Sanef, Audrey voit ce nouveau défi comme une opportunité. "Je suis agréablement surprise par les retours positifs. Même si les Français sont souvent réticents au changement, la majorité perçoit les avantages du flux libre.



## Une expérience positive au sein des équipes

L'ambiance au CRC est elle aussi positive. Audrey souligne la motivation des équipes face aux défis qui les attendent. "Nous avons des équipes motivées qui se dépassent pour offrir un accompagnement de qualité. C'est un vrai travail d'équipe."

Pour Walid, cette expérience est enrichissante, d'autant plus qu'il est aux premières loges de cette transition. "Je suis là depuis l'ouverture du flux libre et je vois l'impact positif qu'un accompagnement bienveillant peut avoir sur nos clients", conclut-il.

Le péage en flux libre sur l'A14 et l'A13 est un défi à la fois pour les clients et pour les équipes du CRC de Rouen. Grâce à leur engagement, Walid, Audrey, et leurs collègues contribuent à faire de cette innovation une réussite. Leur expertise et leur pédagogie permettent aux clients de s'approprier cette transformation du péage en flux libre, de les aider à comprendre les modalités de paiement tout en facilitant leur expérience de l'autoroute.