Les nouveaux métiers du Centre de Relation Client de Petit-Couronne : au cœur de la transformation de Sanef

Avec l'ouverture du Centre de Relation Client (CRC) de Petit-Couronne, en plein cœur de la métropole de Rouen-Normandie, le groupe Sanef a choisi de favoriser la mobilité interne pour constituer une équipe dédiée à l'accompagnement des clients dans le cadre de la mise en place du péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie. Ce centre a pour mission d'assurer une transition vers ce dispositif innovant : 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.
Une centaine de collaborateurs issus de la filière péage de Normandie et de nouveaux collaborateurs venus d'horizons variés, sont au cœur de cette transformation, prêts à relever ce défi grâce à des formations collectives et individuelles.

Un programme RH ambitieux pour une transformation réussie

Afin de garantir l'adaptation des collaborateurs à ces nouveaux métiers, l'entreprise a mis en place un accompagnement RH structuré. Des sessions d'information se sont déroulées dès 2022, en parallèle de Forums Emploi en 2023. Ces initiatives ont permis de maintenir une communication transparente et de rassurer les équipes quant à l'avenir de leurs fonctions. Les collaborateurs ont également eu l'opportunité de découvrir ces nouveaux métiers afin de choisir celui qui correspondait le mieux à leurs aspirations, tout en répondant aux besoins de l'entreprise.

La formation a joué un rôle clé dans cette transformation. En 2024, Sanef a lancé des sessions de formation initiales collectives, suivies d'un accompagnement individuel en continu, pour s'assurer que chaque collaborateur puisse progresser et s'adapter à leur nouvel environnement de travail, aux nouveaux outils et processus. Cette démarche a permis d'atteindre un niveau de confiance optimal avant la prise de poste, en garantissant une montée en compétences progressive et adaptée des collaborateurs.

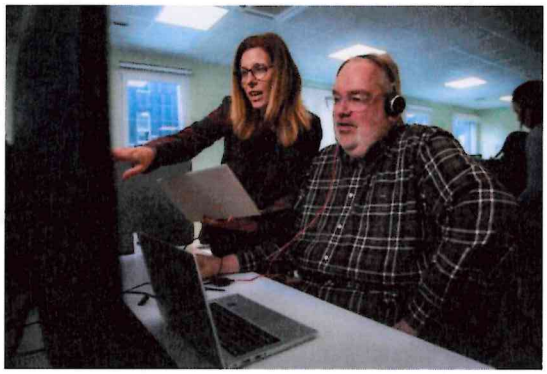
Trois nouveaux métiers au service du péage en flux libre

Le CRC se structure autour de trois nouveaux métiers indispensables au bon fonctionnement du péage en flux libre : Opérateurs Revue d'Images, Conseillers Relation Client et Conseillers en Réclamations.

1. Les Opérateurs Revue d'Images

Leur mission est d'analyser les images des plaques d'immatriculation des véhicules photographiées lors des passages sur les autoroutes A14 et A13. Ils valident la tarification et, en cas de non-paiement dans un délai de 72 heures, procèdent à une vérification manuelle pour émettre un avis de paiement. Rigoureux et assermentés, ils jouent un rôle clé pour garantir l'exactitude des données.

2. Les Conseillers Relation Client



Ces conseillers constituent un lien direct entre l'entreprise et ses clients. Ils répondent aux questions par téléphone ou par écrit et expliquent les modalités du péage en flux libre, tout en veillant à offrir une expérience client optimale. Pour Walid Guerza, l'un des Conseillers Relation Client récemment recruté, ce projet est « l'opportunité que j'attendais. En tant que Conseiller Relation Client, je suis déterminé à représenter Sanef et à offrir à nos clients une expérience personnalisée et adaptée ».

3. Les Conseillers en Réclamations

En cas de retard de paiement ou de réclamations, ce sont les Conseillers en Réclamations qui entrent en scène. Ils traitent les dossiers clients et, si nécessaire, préparent les dossiers à transmettre aux Services de l'Etat (Officiers du ministère public - OMP). Nadège Talvast, forte de ses 25 années d'expérience chez Sanef, voit ce rôle comme un nouveau départ : « Intégrer ce projet dès ses débuts semblait être une évidence. C'est un nouveau défi que je relève avec fierté ».

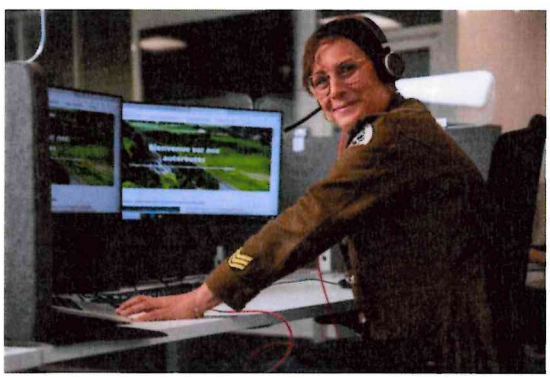
Des parcours variés, une ambition commune

Les témoignages des collaborateurs illustrent la richesse de leurs parcours au sein de l'entreprise, ainsi que leur engagement envers ce nouveau projet.

Muriel Foucu, Référente Métier, a commencé comme assistante de direction avant de devenir responsable de site de péage. Aujourd'hui, elle accompagne les équipes vers la réussite du projet de péage en flux libre. « La découverte du projet flux libre a été une véritable révélation pour moi », confie-t-elle. « Devenir Référente Métier m'a ouvert de nouveaux horizons, particulièrement dans le domaine de la formation et du soutien aux équipes ».

Quant à Walid Guerza, son recrutement externe via un partenariat avec la Région Normandie témoigne de l'ouverture de Sanef à de nouveaux talents. « Rejoindre le Centre de Relation Client m'a immédiatement attiré », explique-t-il, exprimant son enthousiasme pour ce projet innovant.

Nadège Talvast, pour sa part, a vu dans le projet flux libre une opportunité de se réinventer après 25 années sur la barrière de péage de Buchelay. « C'est un nouveau défi que je relève avec fierté, soutenue par la bienveillance et l'accompagnement constants de notre entreprise ».



Un avenir tourné vers l'innovation et l'excellence

Le CRC incarne le renouveau de Sanef, sa relation de proximité avec le client et la gestion de ses infrastructures. En favorisant la mobilité interne et en proposant des formations adaptées, la société montre une volonté forte

d'investir dans ses collaborateurs tout en garantissant une transition réussie vers la transformation du péage en flux libre.

Grâce à ces trois métiers complémentaires au sein du CRC, chaque client bénéficie d'une expérience fluide et d'un accompagnement personnalisé en fonction de ses attentes. Avec des collaborateurs engagés et passionnés, Sanef s'appuie sur des équipes prêtes à relever les défis de demain.

UN CENTRE DISPONIBLE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

- ✓ En ligne : **www.sanef.com**
- ✓ Par téléphone :
  ouvert de 8h à 20h, du lundi au samedi :
  09 708 08 709 (appel non surtaxé) – en français et en anglais