

# TRANSFORMATION DE L'AUTOROUTE PARIS-NORMANDIE (A14 - A13) EN PÉAGE EN FLUX LIBRE

## Dossier d'information

NOVEMBRE 2024



+ d'infos sur [sanef.com](https://www.sanef.com)

## Le principe

Avec le péage en flux libre, les conducteurs n'ont plus besoin de s'arrêter pour payer le péage. Le paiement s'effectue une fois l'ensemble du trajet terminé, dans un délai de 72h. Les barrières physiques de péage sont remplacées par des portiques équipés de capteurs et de caméras. La technologie permet de photographier les plaques d'immatriculation et de détecter la présence d'un badge de télépéage qui doit être bien positionné sur le pare-brise. Chaque véhicule est ainsi identifié et le montant du péage est calculé en fonction de sa catégorie (voitures, motos, poids lourds) et du trajet réalisé.

Avec la transformation des 210 kilomètres de l'axe Paris-Normandie (A14 - A13) en péage en flux libre, c'est la première fois en France qu'un axe autoroutier déjà en service est transformé en autoroute en flux libre. Cet axe, qui connaît un trafic très dense lors des périodes d'affluence, est emprunté chaque année par **8 millions de clients**.

Le groupe Sanef a débuté en mai 2023 les travaux pour ce projet d'envergure. Depuis le 19 juin 2024, l'A14, qui relie La Défense (92) à Orgeval (78), et les nouveaux accès du diffuseur n°18 d'Heudebouville (27) sur l'A13, sont en péage en flux libre. En décembre 2024, le reste de l'axe Paris-Normandie, sur l'A13 entre Orgeval et Caen (14) passera également en péage en flux libre.

*Projection de l'impact du péage en flux libre sur le tracé de l'autoroute*



## Les bénéfices

Le péage en flux libre révolutionne la manière de voyager sur l'autoroute et constitue la meilleure réponse aux enjeux de mobilité actuels et à venir. Le flux libre apporte :

- **de la fluidité** : un gain de temps significatif en période de trafic intense, notamment lors des week-ends prolongés ou des grands départs en vacances,
- **de la sécurité** : moins de stress pour trouver la bonne file à l'approche du péage et choisir son mode de paiement,
- **de la simplicité** : un seul paiement pour tout le trajet et non plus à chaque barrière de péage,
- **une réduction de l'empreinte environnementale** : ne plus s'arrêter au péage réduit la consommation de carburant et donc les émissions de CO<sub>2</sub>. Cela permet également de réduire l'empreinte au sol de l'infrastructure et de rendre 28 hectares à la nature.

### Les bénéfices du péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie en chiffres

- ✓ 30 minutes de trajet gagnées en période de fort trafic
- ✓ 9,5 millions de litres de carburant économisés
- ✓ 28 hectares désartificialisés



## Comment payer son péage en flux libre ?

Sanef propose à ses clients plusieurs solutions de paiement pour régler leur trajet :

Avec le **badge de télépéage** :

- Il s'agit du moyen de paiement le plus simple pour s'acquitter du péage en flux libre en toute sérénité. Si le badge est correctement positionné sur le pare-brise du véhicule, il est automatiquement détecté lors du passage sous les portiques. Comme pour les abonnés au télépéage traditionnel, le montant du péage est facturé chaque mois et prélevé automatiquement.

Sur le site **sanef.com** avec deux options :



- **Le paiement automatique** : après avoir créé son compte, le client enregistre et associe sa plaque d'immatriculation à sa carte bancaire. Une fois cette opération réalisée, le montant du péage est débité automatiquement lors de chaque déplacement. Le client n'a plus aucune démarche à faire lors de ses prochains trajets.

Il est également possible de créer son compte **sans enregistrer sa carte bancaire**, afin de bénéficier gratuitement du service de notifications de rappel, pour éviter tout oubli du paiement dans les 72h après son trajet.



- **Le paiement après chaque trajet** : le client effectue son paiement dans un délai de 72h après son trajet, en renseignant sa plaque d'immatriculation sur le site sanef.com.

En **point de vente physique** :



- Dans un délai de 72h maximum après son trajet, le client peut se rendre chez un des buralistes du réseau agréé Nirio présents partout en France, pour payer son trajet en espèces ou par carte bancaire.

Pour trouver le point Nirio le plus proche, rendez-vous sur : [www.nirio.fr/trouver-point-de-vente](http://www.nirio.fr/trouver-point-de-vente)



### Abonnés au télépéage

Avec un badge bien fixé, rien ne change pour vous !

### Dans les 72h après le passage



#### Paiement en ligne Sanef.com

Dans les **72 heures** après chaque trajet ou **automatiquement**, en créant son compte, et en associant sa plaque d'immatriculation à sa carte bancaire.



#### Point de paiement physique

Dans les **72 heures** chez un des buralistes du réseau agréé Nirio (groupe FDJ).

## Que se passe-t-il en cas de non-paiement du péage ?

Le non-paiement du péage constitue une infraction au code de la route (article R419-2).

### Si le paiement du péage n'a pas été réalisé dans un délai de 72h après le trajet :

- Lorsque le véhicule est détecté pour la première fois avec un retard de paiement, le propriétaire reçoit un courrier l'informant qu'il bénéficie d'un délai supplémentaire exceptionnel, pour s'acquitter du péage sans majoration.
- Dans les autres cas, en cas de retard de paiement, le client reçoit un « avis de paiement » : une majoration de 10 € est appliquée si le paiement est effectué dans les 15 jours à compter de la date d'envoi du courrier.
- Au-delà, la majoration est portée à 90 €.

### Si le paiement du péage n'est toujours pas réalisé dans un délai de 2 mois :

Le dossier est transmis aux services de l'État (Officiers du ministère public - OMP). Une amende de 375 € est alors appliquée.

En résumé :



## Un Centre de Relation Client dédié au péage en flux libre

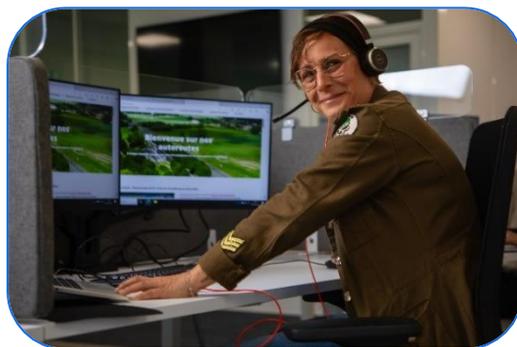
Pour accompagner la mise en service du péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie, Sanef a installé, près de Rouen, un nouveau Centre de Relation Client dédié à l'accompagnement de ses clients dans le cadre de cette transformation du péage.

Ouvert depuis le 17 juin 2024, ce nouveau Centre de Relation Client a pour objectif d'établir une relation personnalisée avec ses clients, en répondant à leurs questions et en les guidant, par exemple, à travers les différentes étapes de paiement.

Ce Centre de Relation Client emploiera plus de 250 collaborateurs issus de la filière péage de Sanef et de nouveaux collaborateurs venus d'horizons variés, tous formés à leurs nouvelles missions.

Sanef renforce ainsi son ancrage local en choisissant d'implanter cette nouvelle activité au cœur des territoires traversés par les autoroutes A13 et A14. Le centre principal est situé à Petit-Couronne (76) près de Rouen. Une autre antenne est déjà opérationnelle à Montesson (78) et une troisième antenne sera déployée d'ici la fin de l'année à Pont-l'Évêque (14).

Pour consulter notre dossier de presse dédié : cliquer [ici](#)



### UN CENTRE DISPONIBLE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

- ✓ En ligne : [www.sanef.com](http://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

## Une information du grand public et une mobilisation des parties prenantes

La mise en place du nouveau dispositif du péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie implique un changement pour les clients qui doivent désormais payer leur péage après le trajet effectué. Afin d'accompagner ses clients et le grand public dans ce changement, Sanef met en place une campagne d'information visant à expliquer les nouvelles modalités du péage et éviter ainsi les désagréments en cas de non-paiement dans le délai imparti des 72h.

Sanef accompagne ses clients en les informant sur le péage en flux libre, d'une part, en mettant en place une signalisation renforcée sur l'autoroute, et d'autre part, par des actions de communication à travers les **médias** et les **réseaux sociaux**. **Sanef mobilise également des relais institutionnels** indispensables à la bonne compréhension du dispositif, comme les collectivités locales.

Dans ce cadre, trois messages clés sont diffusés :

- Avec le péage en flux libre, les autoroutes A13 et A14 restent des autoroutes payantes. Le client dispose de 72h maximum pour payer son péage après son passage.
- Les clients équipés d'un badge télépéage doivent s'assurer qu'il est correctement fixé sur leur pare-brise pour garantir son bon fonctionnement.
- Ne pas payer son péage constitue une infraction au code de la route.



## Une information pour le grand public

### Une signalisation renforcée

#### *La signalisation réglementaire*

La transformation de l'axe Paris-Normandie (A14-A13) est accompagnée d'une nouvelle signalisation réglementaire (arrêté du 18 mars 2024) permettant aux clients de bien identifier l'entrée dans une zone de péage en flux libre. Cette signalisation précise également les différents modes de paiement du péage en flux libre. Au total, plus de 200 nouveaux panneaux de signalisation seront implantés sur l'axe Paris-Normandie.



#### *Une signalisation temporaire*

Afin de compléter cette signalisation réglementaire sur l'axe Paris-Normandie et faciliter la compréhension de ce dispositif, Sanef intensifie sa communication avec une signalisation temporaire en français et quelques signalisations en anglais, très visibles pour le client. De grandes bâches seront disposées tout au long du trajet au niveau des anciennes barrières de péage.



## Une information pour le grand public

Sur les aires de repos et de service des autoroutes A13 et A14



Sur les réseaux sociaux, moteurs de recherche et site Internet dédié



En presse et en radio



# Une mobilisation de toutes nos parties prenantes

## Une campagne de communication de l'État

Le législateur a fait le choix d'accompagner le développement du péage en flux libre sur les autoroutes de l'axe Paris-Normandie dans le cadre de la loi d'orientation sur les mobilités (LOM) de décembre 2019. Conscient des enjeux de transformation que cela représente pour les clients, l'État **communique sur ce dispositif du péage en flux libre** via une page dédiée sur son site Internet [www.ecologie.gouv.fr/peage-flux-libre](http://www.ecologie.gouv.fr/peage-flux-libre) et une campagne de communication.

Péage en flux libre : pour des trajets plus fluides, plus sereins et plus écologiques



Après l'autoroute A79 dans le département de l'Allier, l'axe A13-A14, situé entre Paris et la Normandie, va adopter le système du péage en flux libre. Cette



## Un espace dédié au flux libre sur la plateforme de l'association WeTechCare

De plus, **pour rendre ce dispositif accessible à tous nos clients**, y compris les plus éloignés du numérique, Sanef s'est appuyé sur l'association WeTechCare pour adapter les messages et les rendre accessibles à tous. La plateforme « Les bons clics<sup>1</sup> » propose des modules pédagogiques détaillant le fonctionnement, les avantages, le paiement, la création de compte client et la gestion des avis de paiement liés au péage en flux libre sur les autoroutes A13 et A14.

 **sanef**

**Tout savoir sur le péage en flux libre sur les autoroutes Paris Normandie (A13 - A14) : découvrez nos modules de formation !**

Découvrez les différences avec les péages traditionnels, explorez toutes les options de paiement, et apprenez à créer et gérer votre compte sanef.com avec simplicité.

 <p><b>Comprendre les principes généraux et avantages du péage en flux libre sur les autoroutes Paris Normandie (A13 - A14)</b> 5 minutes Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer péage en flux libre et péage traditionnel</li> </ul>	 <p><b>Payer vos péages sur les autoroutes Paris Normandie (A13 - A14)</b> 10 minutes Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer les différentes modalités de paiement</li> </ul>	 <p><b>Créer mon espace client</b></p> <p>Avant de créer un espace client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier son numéro de péage à payer</li> <li>• Choisir sa version</li> <li>• Choisir son paiement</li> <li>• Choisir son mode de paiement autorisé</li> </ul> <p style="text-align: center; background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Créer</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">2019-04-04 10:00:00</p> <p><b>Créer votre compte sur sanef.com pour gérer vos péages en flux libre sur les autoroutes Paris Normandie (A13 - A14)</b> 8 minutes Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les avantages de la création d'un compte</li> </ul>
--	--	---

# Une mobilisation de toutes nos parties prenantes et de la presse

## Collectivités, élus et partenaires



## Un sujet déjà fortement traité par la presse



## Les travaux prévus jusqu'en décembre 2024

Les 210 km reliant Paris à Caen sont transformés en deux temps :

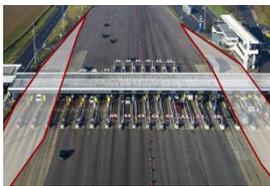
- ✓ **Depuis le 19 juin 2024**, le péage en flux libre est en service sur :
  - L'autoroute A14 entre La Défense (92) et Orgeval (78)
  - Le nouveau diffuseur d'Heudebouville (27) sur l'A13
- 🕒 **En décembre 2024**, l'intégralité des sections à péage de l'A13, entre Orgeval (78) et Caen (14), passeront en flux libre.



## Les travaux prévus jusqu'en décembre 2027

Depuis mai 2023, Sanef a engagé la phase de travaux indispensable à la bascule de l'A13 en péage en flux libre, en décembre 2024.

La suite des travaux est planifiée de manière à maintenir des conditions de circulation fluides et sûres pour les conducteurs.



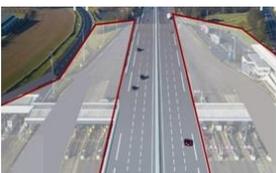
### Depuis septembre 2024

Sanef réalise la création des voies provisoires aux extrémités des barrières. La circulation s'effectue au centre.



### En décembre 2024

La circulation s'effectue aux extrémités des barrières sur les voies provisoires précédemment réalisées. La vitesse est réduite, mais le passage s'effectue en flux libre, sans aucun arrêt.



### Dès fin 2025

La circulation est basculée au centre sur les nouvelles voies réaménagées. Il n'y aura plus de barrières de péage, ni de restrictions de circulation. Les travaux se situent alors en accotement, afin de déconstruire les abords de l'autoroute.



### Courant 2027

Le projet s'achèvera avec le réaménagement des espaces situés aux abords des anciennes barrières de péage. 28 hectares de surface seront désartificialisés.

## Les chiffres clés

- **3,7 millions** de passages sur l'axe Paris-Normandie déjà passé en flux libre, dont 95% sur l'autoroute A14\*
- **50%** de paiements par badge télépéage
- **200 000** comptes clients créés sur sanef.com dont **30 000** comptes avec paiement automatique\*
- Environ **1 300 contacts** par jour (courriers et emails) au Centre de Relation Client



*\*entre juin et mi-octobre 2024*

Isabelle PACE  
Responsable des relations institutionnelles

-

Sanef  
30 boulevard Gallieni  
92130 ISSY LES MOULINEAUX  
Mob. : 06 11 93 65 13  
[isabelle.pace@sanef.com](mailto:isabelle.pace@sanef.com)

Marie GUERIN  
Responsable de la communication corporate

-

Sanef  
30 boulevard Gallieni  
92130 ISSY LES MOULINEAUX  
Mob. : 06 67 90 67 95  
[marie.guerin@sanef.com](mailto:marie.guerin@sanef.com)

+ d'infos sur [sanef.com](http://sanef.com)