

## Un indicateur annuel de satisfaction de la clientèle

Depuis près de 15 ans, les sociétés d'autoroutes interrogent régulièrement leurs clients pour recueillir leurs motifs de satisfaction ou d'insatisfaction sur plus de 40 critères qui passent en revue de très nombreux aspects des services rendus par les sociétés d'autoroutes et leurs partenaires.

Afin de traduire au mieux le ressenti de la clientèle, les enquêtes sont menées sur place, en plusieurs vagues dans l'année, sur l'ensemble du réseau et auprès d'un échantillon représentatif des automobilistes circulant sur autoroute.

La satisfaction globale des clients interrogés en 2010 se traduit par une note de **7,7/10**.

Ces derniers se déclarent très satisfaits dans des domaines qu'ils considèrent comme essentiels dans leur pratique de l'autoroute et auxquels ils attribuent des notes se situant au dessus du seuil de satisfaction :

- La sécurité **7,7 /10**
- L'information en temps réel sur les conditions de trafic **7,1/10**
- L'accueil de la clientèle **8,2/10**
- L'état de l'autoroute **8,2/10**
- Le passage au péage (*signalisation des voies, attente, accueil*) **8,1/10**
- Les services sur les aires **7,9/10**

Les résultats obtenus sont considérés comme un référentiel national auquel les sociétés et les services de l'Etat concédant se reportent pour mesurer les progrès obtenus et les pistes de travail à ouvrir.

Ainsi, alors que depuis plusieurs éditions de l'enquête le critère « information sur les conditions de dépannage » figurait parmi les moins bien notés, il fut décidé de mieux communiquer sur ce sujet qui lors de l'enquête 2010 été noté à **6,3/10** (*pm 5,9 en 2009*).

## Un vaste programme de renouvellement des aires de services et de repos

La restauration et le service de distribution de carburants sont des activités de service public

Le réseau autoroutier compte plus de 365 aires de services sur lesquelles les clients peuvent trouver 24h sur 24 et 7j/7 des services, de la restauration et de la distribution de carburant assurés par des marques sous-concessionnaires des sociétés d'autoroutes.

### Chiffre d'affaires des sociétés d'autoroutes

- **96,6%** proviennent des recettes de péage
- **1,4%** proviennent des redevances des installations commerciales
- **2%** proviennent d'autres activités (locations de fibres optiques etc...)

Le service assuré par ces partenaires doit-être continu et adapté aux besoins des clients ; c'est-à-dire bien réparti géographiquement (interdistance d'environ 60 km) et délivré par des personnels présents aux abords immédiats des installations.

Les marques qui souhaitent être présentes sur le réseau autoroutier répondent à des appels d'offres selon un cahier des charges très complet commun à l'ensemble des sociétés d'autoroutes et validé par l'Etat, auquel peuvent s'ajouter des demandes spécifiques émises par les sociétés en fonction des particularités locales. Cette procédure garantit la transparence, l'égalité de traitement des candidats et la proportionnalité entre les marques candidates.

Entre 2010 et 2015

- plus de **200 aires** verront leur service de carburant remis en compétition
- plus de **130 aires** pour les services de restauration et les boutiques (presse, produits locaux, ...).

A ce programme il convient d'ajouter les **63 aires** ayant déjà fait l'objet de réaménagements importants entre 2000 et 2005.

Ainsi à l'horizon 2015 près de **75%** des aires du réseau auront profité de ce renouveau.

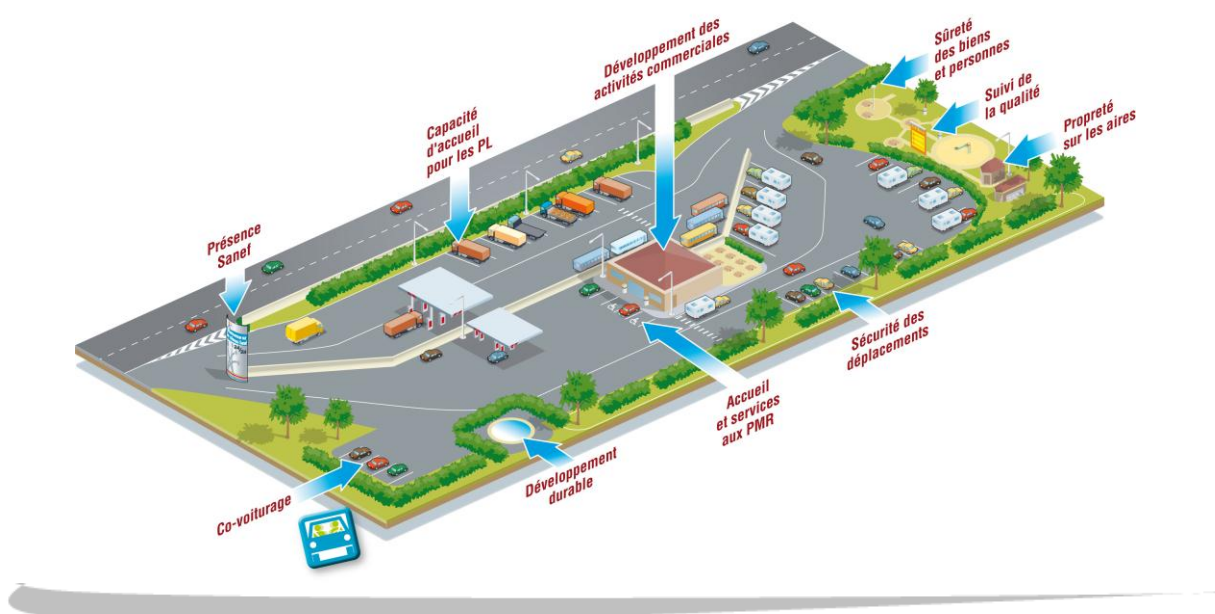
Ces opérations sont l'occasion pour de nouvelles enseignes d'apparaître sur les autoroutes dans le cadre de concepts architecturaux et de services mieux adaptés aux besoins de la clientèle :

- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Bâtiment unique pour l'ensemble des services
- Gamme de produits élargie
- Espaces détente
- Offres pour les poids lourds
- Aménagements paysagers
- ...

Certains services seront particulièrement augmentés en capacité, ainsi 3 500 places de parking pour les poids lourds seront créés à échéance 2012.

L'amélioration des aires de repos (près de 620) est également en cours. Ce sont généralement des investissements visant à améliorer le confort des clients et réduire l'impact sur l'environnement qui sont réalisés. Certains programmes prévoient la réalisation d'aires HQE (Haute Qualité Environnementale).

### Schéma d'aménagement théorique



### **La participation de l'ASFA au Comité des Usagers du Réseau Routier National**

Créé en 2009 à l'initiative du ministère de l'Ecologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer (décret N° 2009-1 102 du 8 septembre 2009), le comité des usagers s'est réuni tout au long de l'année 2010 et pour la première fois le 14 janvier 2010.

Présidé depuis sa création par François Bordry, il réunit représentants de l'Etat, associations et fédérations professionnelles et constitue le premier organe de représentation des usagers du réseau routier national.

Au titre des travaux du comité, l'ASFA a été appelée à participer à différents groupes de travail thématiques :

- aires de services et installations commerciales (évolution des aires de services et point sur les appels d'offres en cours)
- évolution des modes de paiement au travers du télépéage
- satisfaction des usagers (enquêtes de satisfaction)

Les recommandations et remarques formulées lors de ces réunions ont pu, pour une majorité d'entre elles, être intégrées dans les appels d'offre lancés par les sociétés :

- séparation des circulations entre les véhicules légers et les poids lourds
- création de zones de dépose des passagers des bus devant les installations commerciales
- cheminements piétons...

### **L'opération estivale Croq Malin 2010 (du 24 juin au 29 août)**

Cette opération qui vise à garantir une restauration au meilleur rapport qualité prix est conduite avec les associations de consommateurs et les automobiles clubs. Elle a été renouvelée en 2010 dans plus de **300** points de vente participants.

A l'occasion de l'édition 2010, une enquête menée par TNS Sofres\* a permis de confirmer que **80%** des automobilistes s'arrêtent pour leurs pauses déjeuners sur une aire d'autoroute et que pour **30%** d'entre eux cette pause se fait dans un restaurant, un self ou une boutique.

*\*Etude TNS Sofres pour les sociétés d'autoroutes réalisée du 28 mai au 10 juin 2010 auprès de 1000 français.*