

Paris, le 31 janvier 2017

Indicateur de satisfaction 2016

**En 10 ans, l'autoroute n'a jamais été aussi bien notée par ses clients.
95% se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur expérience.**

- 98% satisfaits voire très satisfaits par le passage au péage (+1)
- 98% satisfaits voire très satisfaits par la sécurité routière (=)
- 98% satisfaits voire très satisfaits par l'état de l'autoroute (=)
- 98% satisfaits voire très satisfaits par la signalisation et l'information (+1)

Les sociétés d'autoroutes mesurent, en permanence, le niveau de satisfaction de leurs clients sur de très nombreux sujets : sécurité, état de l'autoroute, information, confort, services proposés sur les aires... En 2016 comme en 2015, 95% des clients de l'autoroute se déclarent satisfaits voire très satisfaits de leur expérience. En 2016, tous les registres ont évolué vers un très haut niveau de satisfaction. La note globale de satisfaction progresse encore : pour la première fois elle atteint 8/10.

3 registres au-delà du seuil d'excellence (note moyenne > 8,5/10)

Les clients se déclarent « très satisfaits » dans des domaines qu'ils considèrent essentiels pour leur pratique de l'autoroute. Cette année, tous les registres se situent au-dessus du seuil de satisfaction et trois d'entre eux (+1 par rapport à 2015) atteignent ou dépassent le seuil d'excellence.

Le passage au péage progresse avec 98% de satisfaction globale (+1), son plus haut niveau depuis 2006, les utilisateurs portent une excellente appréciation sur les critères de durée d'attente et de signalisation des voies de péage.

La sécurité sur les aires de service est saluée par les clients de l'autoroute, lesquels sont 96% à s'en dire satisfaits ou très satisfaits. Ce registre se maintient ainsi pour la deuxième année consécutive à un très haut niveau, après une nette progression ces dernières années l'ayant porté 5 points plus haut que son niveau de 2006. Le programme de rénovation des aires (qualité de l'éclairage, des parkings, des équipements de détente et d'accueil) – n'y est pas étranger.

L'état de l'autoroute atteint en 2016 le seuil d'excellence suite aux notes en progression attribuées par les clients des réseaux. L'appréciation du marquage au sol, de la propreté des voies des bas-côtés et de la qualité du revêtement concourent à un pourcentage de clients satisfaits ou très satisfaits de 98%.

5 registres à un très haut niveau de satisfaction (note moyenne > 8/10)

La signalisation et la qualité de l'information sont à 98% de clients satisfaits ou très satisfaits (+1). Toujours autant plébiscitée dans ce registre : la fréquence autoroutière 107.7, qui fêtait en 2016 ses 25 ans d'existence et qui reste le premier média d'information embarquée.

La sécurité routière est à 98 % de satisfaction globale. La part des clients « très satisfaits » augmente et fait grimper la note globale de ce registre à 8,1/10.

Dans ce registre les utilisateurs de l'autoroute marquent leur satisfaction concernant, entre autres, la fluidité du trafic et la circulation en zones de travaux. Les très bons niveaux atteints dans ces deux domaines sont, notamment, à mettre en rapport avec le travail des agents autoroutiers mobilisés tout au long de l'année qui veillent à l'entretien et la sécurité ainsi qu'à la fluidité de la circulation sur l'ensemble du réseau. L'autoroute est 5 fois plus sûre que le réseau routier national. Depuis 2006, le taux de tués affiche une variation annuelle de moins 3,6%.

Les services sur les aires restent également à un très haut niveau de satisfaction depuis 2006 avec 95% de taux de satisfaction globale (+1). Au travers de cette note, les clients traduisent leur satisfaction en matière d'offre de prestations : boutiques, restaurants, cafétérias, gonflage de pneus, sanitaires, etc. Le renouvellement de plus de 160 contrats en 2016 d'installations commerciales sur les aires de services qui se traduit par l'arrivée de nouvelles enseignes de restauration de centre-ville et par une offre toujours plus diversifiée de services, contribue à satisfaire les clients.

Le taux de satisfaction globale attribué de manière générale aux infrastructures des aires – les critères de notation concernant ici parkings, équipements de détente, propreté et éclairage – se maintient, lui, à un excellent niveau : 97%.

Méthodologie

Depuis 1996, les sociétés d'autoroutes recueillent chaque année les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction des clients sur plus de 40 critères passant en revue de nombreux aspects des services rendus et regroupés autour de 9 registres. Les questionnaires sont administrés tout au long de l'année, en face à face sur des aires de service, auprès de 9 850 clients ayant utilisé les services et effectué au moins 50 km sur les réseaux autoroutiers français. Les résultats obtenus définissent un référentiel national auquel les sociétés et l'État concédant se reportent pour mesurer les progrès obtenus et les pistes d'amélioration. L'indicateur est intégré aux contrats depuis 2006 pour chacune des sociétés privatisées. Il est réalisé par l'institut IDDEM.

A propos de l'ASFA

L'ASFA est l'association professionnelle des acteurs du secteur de la concession et de l'exploitation d'autoroutes et d'ouvrages routiers. www.autoroutes.fr - facebook.com/mabelleautoroute - twitter.com/ASFAutoroutes