



**Rapport national France**  
**Henri Stouff - Président de l'ASFA**  
**Journées d'Etudes Asecap**  
**18/21 mai 2008 - Marrakech**



**ASSOCIATION PROFESSIONNELLE**  
**AUTOROUTES ET OUVRAGES ROUTIERS**

## LES FAITS MARQUANTS POUR LE SECTEUR AUTOROUTIER CONCÉDÉ EN 2007

- **99 KM SUPPLÉMENTAIRES OUVERTS À LA CIRCULATION EN 2007**

Le réseau autoroutier concédé couvre **8 395,2 km** avec les ouvertures réalisées en 2007 :

- **88,5 Km** sur l'autoroute A85, entre Saint-Romain et Druye
- **10,5 Km** sur l'A51 entre Coynelle et le Col du Fau

- **DEUX CHANTIERS ACTIFS EN 2007**

Respectivement concédées à ARCOUR<sup>1</sup> et à ADELAC<sup>2</sup> en 2005, les futures autoroutes **A19 et A41 NORD** sont en plein chantier :

- Reliant l'A10 au niveau d'Artenay à l'A6 au niveau de Courtenay, **l'A19 sera mise en service fin 2009.**
- **L'A41 Nord**, qui reliera Annecy et Genève en moins de 20 minutes sera ouverte à la circulation en **décembre 2008.**

### EN 2008 : 71,3 KM SERONT MIS EN SERVICE

- **ASF : Thenon – Terrasson (A89) – 18 km – 16 janvier 2008**
- **Cofiroute : Rueil Malmaison – A13 (A86) – 4,5 km – printemps 2008**
- **ASF : Contournement de la Roche/Yon (A87) – 16 km – mi 2008**
- **Cofiroute : contournement nord d'Angers (A11) – 14 km – été 2008**
- **ADELAC : Saint-Julien-en-Genevois – Villy-le-Pelloux (A41) – 18,8 km – décembre 2008**

**A'liénor, en Aquitaine, filiale d'Eiffage et de Sanef ouvrira au printemps 2008 le chantier de l'A65, liaison entre Pau et Langon dont la mise en service est prévue en octobre 2010.**

<sup>1</sup> ARCOUR est filiale à 100 % de VINCI Concessions

<sup>2</sup> ADELAC est un groupement composé de la société AREA filiale du groupe APRR (49,9 %), de plusieurs filiales du groupe Bouygues Construction, de Colas, de SETEC et de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance des Alpes

- **OUVERTURE DU SERVICE DE TÉLÉPÉAGE AUX POIDS LOURDS**

Le service de télépéage poids lourds est rentré dans sa phase opérationnelle en avril 2007. Les systèmes techniques de ce service répondent aux normes fixées par la Directive Européenne, et peuvent accueillir les porteurs de badges, répondant aux mêmes normes émises dans d'autres pays européens.

Quatre sociétés, agréées par le comité télépéage de l'ASFA, diffusent commercialement les équipements embarqués, et assurent la fonction d'intermédiaires entre les sociétés de transport et les sociétés concessionnaires.

**A fin 2007, plus de 310 000 badges sont en circulation,**

- **PLUS DE DEUX MILLIONS D'ABONNÉS POUR LE SERVICE DE TÉLÉPÉAGE DES VÉHICULES LÉGERS**

En 2007 les sociétés d'autoroutes ont renouvelé leur campagne publicitaire sur ce service.

Plus de **25% des transactions** des véhicules légers sont réalisées avec le télépéage.

- **EXPÉRIMENTATIONS DE PÉAGE SANS ARRÊT**

Les sociétés d'autoroutes ont poursuivi leurs actions pour favoriser le développement du péage sans arrêt des véhicules, en demandant au Gouvernement la mise en place des outils législatifs et réglementaires nécessaires et en lançant plusieurs expérimentations de systèmes de péage sans arrêt en conditions réelles.

# 1 – La sécurité : confirmation des progrès réalisés depuis 2002

La sécurité est l'un des atouts du réseau concédé, il est quatre fois plus sûr que toute autre infrastructure routière. Ce niveau de sécurité est le résultat de la mobilisation permanente des exploitants et des actions de sensibilisation conduites dans le prolongement de l'action gouvernementale, pour faire évoluer les comportements au volant.

## 1. UNE ANNÉE 2007, DANS LA TENDANCE GÉNÉRALE DE BAISSÉ SUR LE LONG TERME

Le bilan sécurité 2007 permet, cette année encore d'enregistrer une amélioration significative du nombre des accidents mortels (-38 % par rapport à 2002), et du nombre des accidents corporels (-26% par rapport à 2002).

A fin 2007, **174 accidents mortels** (pm : 168 en 2006) ayant entraîné le **décès de 199 personnes** (pm: 206 en 2006) ont été recensés sur le réseau ainsi que **1 411 accidents corporels** (pm : 1436 en 2006).

Sur le long terme, les effets de l'action du Gouvernement en matière de contrôle des vitesses excessives continuent à porter leurs fruits : l'observatoire des vitesses mis en place par les sociétés d'autoroutes enregistre en **2007** un taux de dépassement de la **vitesse limite de 23%**. Il était de 50% en 2001 avant la politique de contrôle des vitesses.

L'analyse fait également apparaître un **resserrement des vitesses** pratiquées autour de **130 Km/h** : les vitesses très excessives (supérieures à 150 Km/h) continuent à régresser ainsi que les vitesses inférieures à 120 Km/h.

Cette évolution présente un aspect bénéfique en matière de sécurité dans la mesure où elle permet de tendre vers une plus grande homogénéisation des vitesses et un meilleur écoulement de la circulation dans chaque file sur autoroute.

Il peut s'agir d'un effet des aides techniques à la conduite de type régulateurs ou limiteurs de vitesse.

Actuellement **68 radars fixes** sont installés sur le réseau autoroutier concédé.

### ... Quelques

#### Une nouvelle hiérarchie des facteurs d'accidents

- Fatigue et perte de vigilance  
**1 accident sur 3**
- Vitesse et conduite dangereuse  
**1 accident sur 4**
- Alcool, drogues et médicaments  
**1 accident sur 5**

## 2. MOBILISATION CONTRE LA SOMNOLENCE AU VOLANT

Les Rencontres Nationales de la sécurité routière du 7 mars 2007 ont permis au secteur autoroutier concédé de présenter le programme de prévention mis en place en 2007 par les sociétés d'autoroutes afin de lutter contre la somnolence au volant, première cause d'accident sur autoroute.

### LANCEMENT D'UNE VASTE ENQUÊTE SCIENTIFIQUE AUPRÈS DES CONDUCTEURS

Afin de faire progresser la connaissance scientifique sur le phénomène de la somnolence au volant, l'ASFA a conduit fin 2007 la première grande enquête sur le sujet auprès de **35 000 conducteurs**, par téléphone et Internet, sous la direction scientifique du Professeur Pierre Philip, expert international de la Clinique du sommeil, au CHU de Bordeaux.

Les premiers résultats montrent l'ampleur du phénomène :

- **30%** des personnes interrogées ont eu à lutter contre la somnolence au cours d'un trajet
- **4%** ont eu sur l'année écoulée un «**presque accident**».
- Ramené aux **35 millions d'automobilistes** qui circulent sur autoroute chaque année, cela représente environ **1,5 million de conducteurs** qui reconnaissent avoir été **confrontés** dans l'année à un «**presque accident**» sur autoroute.

### RÉDUIRE LES ACCIDENTS SUR LA BANDE D'URGENCE

Les sociétés d'autoroutes constatent que le déport des véhicules vers la bande d'urgence, souvent une conséquence de la somnolence ou de la perte de vigilance, avec le risque associé de percuter les véhicules qui y sont immobilisés, est à l'origine d'un nombre d'accidents qui reste alarmant.

Chaque année **une dizaine de personnes** sont heurtées par des véhicules débordant sur la bande d'urgence.

Ces victimes sont :

- soit des automobilistes allant vers un poste d'appel d'urgence
- soit des agents d'exploitation et de sécurité en intervention.

La fréquence des **chocs sur les véhicules d'exploitation** et de sécurité reste aussi très élevée, **plus de 100** en 2007.

Après avoir largement communiqué sur la nécessité pour les piétons de porter des gilets de sécurité les rendant plus visibles des autres automobilistes, il semble désormais important de mettre en place des mesures incitant à ne pas franchir la bande d'urgence en circulation.

C'est dans cette perspective que les sociétés d'autoroutes ont fait la demande auprès des pouvoirs publics de mettre en continu la ligne de rive de la bande d'urgence et de renforcer les sanctions en cas de franchissement de celle-ci.

Elles proposent également :

- De poursuivre et intensifier l'usage du **marquage sonore**
- De tester des marquages transversaux sur la bande d'urgence pour **créer un «inconfort»** aux conducteurs qui placent délibérément leur véhicule en chevauchement de la bande de rive, pour l'utiliser comme guide de conduite.
- De communiquer largement auprès des transporteurs professionnels sur **l'interdiction de l'utilisation** en circulation de la bande d'urgence.
- De mettre en place **un suivi national de l'accidentologie** sur la bande d'urgence
- De **soutenir les programmes de recherche** visant à équiper les véhicules de système de détection de franchissement des lignes de rives.

## 2 – Les propositions du secteur autoroutier pour une mobilité routière durable

### 1. LA CONCESSION À PÉAGE AU CŒUR DE 9 PROPOSITIONS

Le secteur autoroutier a participé activement aux réflexions conduites à l'occasion du Grenelle de l'environnement et a formulé neuf propositions touchant directement son activité de concessionnaire et d'exploitant d'infrastructures de transport.

Les mesures proposées par les sociétés d'autoroutes visent à optimiser la complémentarité des modes de transport, contribuer à accroître la mobilité et la sécurité et inciter à la performance écologique sur leurs réseaux.

#### LES SOCIÉTÉS D'AUTOROUTES ONT PROPOSÉ :

- D'**optimiser la desserte par le réseau autoroutier** en réalisant les contournements des grandes agglomérations et de quelques chaînons manquants,



- De développer les **complémentarités des modes de transport**, en installant des parkings relais en périphérie et des lignes de transport en commun sur autoroutes
  - De fluidifier la circulation aux entrées des agglomérations en **modulant les péages** (tarifs heures pleines/heures creuses, retours de week-end)
  - De **réguler le trafic** par la modulation des vitesses et des péages en périodes de fort trafic
  - De diminuer les émissions liées au «stop and go» des véhicules aux barrières en instaurant progressivement le **péage sans arrêt**
  - De **limiter la consommation de carburant et améliorer la sécurité** en développant la route intelligente et en incitant les conducteurs au respect des vitesses limites
- 
- D'inciter à l'utilisation de **véhicules et de carburants écologiques**;
  - **D'affecter la ressource d'une redevance d'usage du réseau non concédé** à l'amélioration des infrastructures de transport et à l'incitation à l'équipement en véhicules propres
  - De **privilégier la concession à péage**, outil équitable de développement durable, pour le financement et l'exploitation des infrastructures de transports

## 2. LA CONCESSION À PÉAGE LE MEILLEUR OUTIL POUR UNE MOBILITÉ ROUTIÈRE DURABLE

C'est grâce au système de la concession à péage que près de **8 400 Km** d'infrastructures à haut niveau de service ont été bâties, dotant la France d'un des meilleurs réseaux du monde en terme de qualité et de services, sans aucun recours à l'impôt.

Ce système comporte toutes les capacités pour la mise en place d'une mobilité routière répondant aux attentes du livre blanc

Des mesures techniques comme la régulation des vitesses, l'introduction du télépéage et du péage sans arrêt augmentent la capacité des réseaux et en accroissent le débit.

Le péage lui même devient un outil de régulation du trafic par la modulation temporelle à recette constante.

L'optimisation des réseaux recherchée de préférence à leur augmentation passe également par l'interconnexion avec d'autres modes tout particulièrement pour les transports de longue distance et dans les zones urbaines.

### Les modulations

#### Régulation du trafic

- **A1-Sanef** : modulation en fonction de l'heure de retour vers Paris le dimanche soir
- **A14-SAPN** : réduction aux heures creuses
- **A86 (2008) - Cofiroute** : des réductions modulées en fonction des jours et heures creux

#### Incitation à la performance écologique

- **Tunnels transalpins - ATMB/SFTRF** : interdiction des PL classe euro 0 et réduction pour les classes euro 2 et 3
- **Groupe APRR** : réduction aux PL abonnés au télépéage en fonction de leur classe euro
- **A14-SAPN** : gratuité aux «co-voiturants»

### LES SOCIÉTÉS D'AUTOROUTES PARTICIPENT À DE NOMBREUSES EXPÉRIMENTATIONS

- **ASF** est engagée dans le développement de la ligne Perpignan-Bettembourg
- **AREA** dans la ligne dite d'Aiton pour le franchissement des Alpes.
- Au niveau périurbain, **Cofiroute** accueille l'«arrêt de bus» de Briis-sous-Forges
- la **SAPN** a développé la ligne de bus dédiée Mantes-express.

Les ITS (Intelligent Transport Systems) largement déployés sur le réseau concédé sont également des facilitateurs de la mobilité en apportant plus d'information, de choix, de sécurité et de régularité.

Par ailleurs, la concession autoroutière permet de percevoir de la part des seuls utilisateurs de l'infrastructure les redevances qui seront affectées à la construction, à l'entretien et à l'amélioration du réseau.

Enfin, le système de la concession est un outil de développement durable, qui permet la gestion des infrastructures de transport dans le cadre d'un contrat incluant des objectifs de performance écologique toujours améliorés. Les autoroutes concédées constituent ainsi en France et en Europe un ensemble de corridors de haute qualité environnementale où les problèmes d'eau, de bruit, de pollution, sont mieux traités que partout ailleurs sur le réseau routier.

## 3 – Les systèmes de transport intelligents, au service des clients de l'autoroute

### UN DÉPLOIEMENT DES SYSTÈMES DE TRANSPORT INTELLIGENTS POUR UNE CONDUITE APAISÉE SUR AUTOROUTE

Pour anticiper l'évolution des trafics et répondre aux exigences nouvelles de sécurité et de mobilité durable, les sociétés d'autoroutes mobilisent, depuis deux décennies, les technologies les plus innovantes et font de l'autoroute «intelligente» un axe majeur de leurs programmes de développement des services qu'elles proposent à leurs clients.

Les sociétés d'autoroutes ont installé sur leur réseau de multiples dispositifs de veille pour fluidifier la circulation, détecter rapidement toute anomalie sur le réseau et en informer les clients en temps réel.

Ces technologies de l'information et de la communication constituent un outil désormais incontournable en matière de gestion de trafic.

C'est dans le cadre de projets européens auxquels elles participent activement que les sociétés d'autoroutes s'emploient à assurer l'intégration du réseau français au sein du Réseau Routier Transeuropéen.

#### **OPTIMISER LA GESTION DU TRAFIC PAR LES TECHNOLOGIES DE «ROUTE INTELLIGENTE»**

- **1 315** stations de comptage
- **2 225** caméras de vidéo surveillance
- **1 214** panneaux à message variable
- **511** stations météo
- **8 280 km** de fibres optiques
- **8 120 km** couverts par FM 107.7
- **9 907 km** couverts par le Web trafic
- **3 500 km** de diffusion des temps de parcours en ligne
- **2,4 millions** de badges de télépéage
- Plan de gestion de trafic transfrontalier

### VERS LE DIALOGUE PERMANENT ENTRE VÉHICULES ET INFRASTRUCTURE

L'autoroute concentre aujourd'hui les technologies les plus innovantes pour constituer une base d'informations trafic en temps réel, qui est déjà diffusée vers les conducteurs sur la radio FM 107.7, les panneaux à message variable et sur Internet. Ces informations sont également de plus en plus disponibles dans les véhicules équipés de navigateurs embarqués disposant de l'information en temps réel.

D'ores et déjà les sociétés d'autoroutes ont mis en chantier la réflexion sur la **gestion des appels d'urgence en synergie avec les constructeurs automobiles**. Certains constructeurs proposent déjà des systèmes embarqués permettant la géolocalisation du véhicule. En cas d'incident, il suffit de presser un bouton pour être automatiquement relié à un centre d'assistance qui grâce au GPS localise parfaitement l'appel et déclenche une intervention des secours rapide et adaptée.

Dans un futur proche il est même envisagé que l'information d'un véhicule à l'arrêt soit répercutée sans intervention humaine jusqu'aux véhicules roulant vers la zone concernée.

A chaque étape des minutes précieuses sont gagnées dans la transmission d'informations déterminantes pour la sécurité pour éviter par exemple d'éventuels sur accidents.

A titre d'illustration, la société ASF teste, dans le cadre d'un projet européen (Coopers), l'intégration des appels d'urgence émis par les véhicules déjà équipés de cette fonctionnalité dans leur chaîne d'information. L'information passe ainsi directement du véhicule aux équipements de l'autoroute : panneaux à message variable, radios FM 107.7...

### LES ITS, DES RÉPONSES POUR LES GESTIONNAIRES D'INFRASTRUCTURES

Les sociétés d'autoroutes et d'ouvrages routiers doivent faire face à la croissance du trafic notamment sur certains axes déjà largement saturés et qui correspondent pourtant à des corridors de transit européens importants.

La croissance prévisible du trafic dans les prochaines années, y compris celle des poids lourds, ne doit entraîner ni congestion ni insécurité. Les ITS apportent des solutions aux gestionnaires d'infrastructures pour faire face aux défis qui se présentent.

#### LES POSSIBILITÉS DES ITS SONT MULTIPLES

- **Gestion des crises et des grands événements** : échanges en temps réel entre opérateurs multiples
- **Sécurisation des forts trafics** : régulations des vitesses
- **Sécurisation du trafic poids lourds** : gestion des stockages, suivi des matières dangereuses, contrôle du respect des interdistances
- **Sécurisation du trafic dans les tunnels** : application des consignes de sécurité
- **Comportements de conduite** : vitesse et ensemble des règles de conduite
- **Suppression des points d'arrêt en barrière de péage** : péage sans arrêt

Au travers des projets européens et des réalisations qui en découlent, les sociétés d'autoroutes participent à la construction d'un espace de mobilité harmonisé au niveau européen et à la définition des services du futur.

**L'autoroute facile, sans stress, sans accident**

**Les projets européens auxquels participent les sociétés d'autoroutes :**

- CVIS
- SAFESPOT
- COOPERS
- ROSATTE
- EASYWAY

## 4 – Les services à la

# disposition des clients

## LES PARKINGS SÉCURISÉS POUR LES POIDS LOURDS

Quatre parkings sécurisés sur autoroute sont déjà en service sur le réseau, deux nouvelles infrastructures espaces seront ouvertes en 2008, ce qui renforcera les possibilités de sécurisation du fret pour les transporteurs routiers sur l'axe Nord/Sud.

Le développement de ce type d'installation répond à la préoccupation croissance des entreprises de transport de sécurité pour les chauffeurs et les chargements transportés.

### Les parkings sécurisés

- **Vémars Ouest** (Sanef) – A1 sens Lille-Paris : **156** places
- **Langres Sud** – Park+ (APRR/Egis Projects) proche de l'A31 : **230** places
- **Communay Nord et Sud** – A46 (ASF/Vinci Concessions) : **125** places
- **Béziers Ouest** – (ASF/Vinci Concessions) – proche de l'A9 : **350** places

#### 2 ouvertures en 2008

- **Printemps 2008** : La Sentinelle (ASF/Vinci Concessions) – A2, sortie 20 : **300** places
- **Octobre 2008** : Galande-la-Sablière Park + (APRR/Egis Projects) – A5b (APRR) : **100** places

Les arrêts sur parkings sécurisés font partie des mesures de «défense passive» mises en place par les entreprises de transport au même titre que les escortes préventives en moto ou voiture banalisée, ou le suivi par GPS des camions ou des colis.

Les équipements de sécurisation (clôtures, alarmes, vidéo surveillance et gardiennage, contrôles d'accès...) répondent aux exigences des clauses vols des compagnies d'assurance.

## LES AIRES DE SERVICES TOUJOURS PLUS ACCUEILLANTES

Les sociétés d'autoroutes cherchent à répondre à l'évolution des besoins de leur clientèle en repensant complètement le concept des aires de services.

Les renouvellements de contrats de services annexes (restauration, distribution de carburant...) sont l'occasion de créer des aires totalement repensées, généralement organisées autour d'un bâtiment unique regroupant les boutiques et les différents modes de restauration. Sur ces aires, les enseignes sont plus nombreuses et les espaces paysagers particulièrement soignés.

C'est dans cet esprit que ces nouvelles aires voient le jour, regroupant les services d'enseignes de «centre ville» dans des centres commerciaux, certaines étant même accessibles depuis le réseau secondaire apportant ainsi, dans certaines zones isolées, les seuls services de proximité disponibles.

## UNE NOUVELLE ÉDITION DU GUIDE DES SERVICES «POUR VOUS AIDER À ALLER PLUS LOIN»

Les sociétés d'autoroutes et d'ouvrages routiers agissent quotidiennement pour améliorer le confort de tous leurs clients ; elles considèrent donc l'accessibilité des équipements et des services comme un véritable enjeu de qualité du service rendu à la clientèle.

Le guide des services est le résultat du travail de toutes les équipes qui, dans les sociétés, ont recensé tous les services disponibles pour permettre cette nouvelle édition.



Cette 2<sup>ème</sup> édition comporte de nombreuses nouveautés :

- Elle s'adresse à un public plus large qui peut, même temporairement, rencontrer des difficultés d'accessibilité
- Elle intègre des informations concernant le réseau non concédé proposant ainsi une continuité d'information
- Elle répertorie davantage de services : distributeurs de billets, stations de gonflage, accès à Internet, boutiques de produits régionaux, espaces clients pour se procurer le badge **liber-t**

- de nombreux bandeaux donnent des informations pratiques et propres à chaque société d'autoroute : accessibilité des bornes d'urgence, serveurs vocaux, numéros d'urgence, conseils de sécurité et sites Internet.

Ce guide, édité à **32 000** exemplaires, a été largement diffusé auprès des associations et fédérations spécialisées.

### ... Quelques chiffres

- **89%** des toilettes accessibles sur les aires de repos
- **97%** des toilettes accessibles sur les aires de service
- **79%** des structures de restauration accessibles
- **350** aires de service
- et plus de **555** aires de repos répertoriées
- **98%** des aires de repos disposent de sanitaires adaptés
- **79%** des établissements présents sur les aires de service sont équipés pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

## Chiffres-clés<sup>(\*)</sup> – Activité 2007

### ■ Réseau

Le secteur concédé a exploité en 2007 **8 395,2 kilomètres** d'autoroutes et d'ouvrages à péage et ouvert **99 kilomètres** supplémentaires à la circulation

### ■ Effectifs

Les sociétés du secteur emploient **17 360** personnes

### ■ Trafic

**81,9 milliards de km** ont été parcourus sur le réseau, soit une augmentation de **+ 3,3 %** par rapport à 2006

### ■ Economie

Le secteur a réalisé un chiffre d'affaires de **8,19 milliards d'euros TTC** en 2006 (7,67 milliards d'euros TTC en 2005)

- Le secteur autoroutier a versé à l'Etat en 2007 (au titre de l'exercice 2006) **2,9 milliards d'euros** d'impôts sur les sociétés et de taxes (redevance domaniale, taxe d'aménagement du territoire, taxe professionnelle, TVA...)
- Le secteur a investi **1,9 milliard d'euros** en 2007 et envisage plus de **1,7 milliard d'euros** d'investissements prévisionnels pour 2008
- Tarifs kilométriques moyens en c€/km TTC (période du 1<sup>er</sup> février 2007 au 1<sup>er</sup> février 2008)
  - Classe 1 : 7,47 c€/km
  - Classe 4 : 21,98 c€/km

Évolution de l'indice des prix à la consommation en 2007 : +2,6%

Croissance du PIB en 2007 par rapport à 2006 : +1,9% (source INSEE)

(\*) données Provisoires

## INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2007

- Protection de la ressource Eau sur **81 %** du kilométrage (+ 1 point par rapport à 2005).
- Recyclage : **93%** des centres d'entretien équipés pour le tri sélectif. (+9 points par rapport à 2006) et **10,5 %** des matériaux de construction de chaussées recyclés (+5,7 points par rapport à 2006).
- Protection de la faune : **84 %** du kilométrage.
- Développement social : **3,7 %** de la masse salariale consacrée à la formation.
- Sécurité : **18,4** accidents corporels par milliard de km parcourus (vs 20,6 en 2006) et **16** accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées.

## INDICATEURS DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE L'AUTOROUTE

Depuis 11 ans les sociétés d'autoroutes interrogent leurs clients pour recueillir leurs motifs de satisfaction ou d'insatisfaction sur **40 critères** qui passent ainsi en revue de très nombreux aspects des services rendus.

La satisfaction globale des clients interrogés se traduit par une note de **7,9/10**.

Ces derniers se déclarent également 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 :

- **Les services sur les aires** : **8,5/10**
- **L'état de l'autoroute** : **8,3/10**
- **La sécurité** (de la conduite et à l'arrêt) : **7,6/10**
- **Le passage au péage** : **8,4/10**
- **Les conditions de circulation** : **7,8/10**
- **L'information et la signalisation** : **7,4/10**

En 2007, une enquête téléphonique auprès des abonnés au télépéage **Libert-t** a été conduite afin de recueillir leurs motifs de satisfaction sur cinq thèmes liés au service **Libert-t**.

La satisfaction globale des clients abonnés au télépéage se traduit par une note de **8,1/10**.

La facturation est le thème le mieux noté :

- **Badge et support** : **8,2/10**
- **Commercialisation** : **7,9/10**
- **Passage au péage** : **8/10**
- **Facturation** : **8,6/10**
- **Service après-vente** : **8,3/10**

(\*)ASFA / IDDEM : Baromètre de satisfaction de la clientèle des autoroutes concédées-synthèse des résultats 2007.