

#feelgoodsanef, c'est l'engagement de tout le groupe Sanef pour proposer à ses clients la meilleure expérience de voyage possible sur ses autoroutes.

Le groupe Sanef est engagé au quotidien pour proposer à ses clients la meilleure expérience de voyage possible sur ses autoroutes pour des déplacements sûrs, confortables et connectés.

Apporter la meilleure expérience possible à ses clients, c'est d'abord écouter les attentes de ses clients, fixer un cap à l'entreprise et se challenger au quotidien.

Cette charte #feelgoodsanef de 11 engagements concrets constitue une référence interne pour délivrer des services avec une qualité identique en tous points de nos réseaux, toute l'année, de jour comme de nuit. C'est bien l'esprit #feelgoodsanef au service de nos clients pour les satisfaire et leur donner envie de refaire la route avec nous.

Issy-les-Moulineaux, le 10 octobre 2019

11 engagements au service de la satisfaction des clients

1 français sur 2 ayant son permis de conduire voyage chaque année sur les autoroutes du groupe Sanef. Autant de clients à satisfaire !

Les 2 500 collaborateurs du groupe Sanef s'engagent chaque jour pour que nos clients effectuent des trajets confortables, en toute sécurité et fluidité. Au cœur de notre stratégie d'entreprise : faire vivre à nos clients sur nos autoroutes une expérience de voyage qualitative et même incomparable.

Nous l'avons traduite en 11 engagements de services concrets qui conjuguent :

- Les services correspondant à nos missions fondamentales : la surveillance du trafic, l'information, l'assistance, et la mise en sécurité de chacun de nos clients.
- Les attentes et les besoins adaptés à chaque client de l'autoroute :
 - Les professionnels qui pendant leurs pauses peuvent travailler sereinement sur nos aires de service grâce au wifi haut débit gratuit,
 - Les conducteurs poids-lourds qui ont accès à des douches sur l'ensemble des aires de services,
 - Les familles qui ont à disposition des nurseries adaptées pour les tous petits ou encore des aires de jeux pour permettre aux jeunes enfants de se défouler en toute sécurité.
- La prise en compte des nouvelles habitudes de consommation et usages de mobilités, notamment avec l'implantation de parkings de covoiturage à proximité de nos entrées d'autoroute et de bornes de recharge pour véhicules électriques sur nos aires de service.

ENGAGEMENT N°1

AVANT, PENDANT
ET APRÈS LE VOYAGE,
GARDONS LE CONTACT !

ENGAGEMENT N°2

NOUS RÉALISONS DE NOMBREUX
TRAVAUX LA NUIT POUR QUE
VOUS PUISSIEZ CIRCULER
PLUS FACILEMENT LE JOUR

ENGAGEMENT N°3

DU WIFI GRATUIT
SUR CHAQUE AIRE DE SERVICE

ENGAGEMENT N°4

OBSTACLE, PANNE, DIFFICULTÉ...
À CHAQUE INSTANT
QUELQU'UN POUR VOUS AIDER,
VOUS GUIDER ET VEILLER
SUR VOTRE SÉCURITÉ.

ENGAGEMENT N°5

UN PÉAGE CLAIR ET EFFICACE
POUR VOTRE SÉCURITÉ

ENGAGEMENT N°6

TOUT LE MONDE
A BESOIN D'UNE PAUSE
ALORS NOUS AVONS PENSÉ
À TOUT LE MONDE

ENGAGEMENT N°7

RECYCLAGE ET NETTOYAGE
POUR PLUS DE PROPRETÉ

ENGAGEMENT N°8

LE GOÛT DU CHOIX
ET LE CHOIX DU GOÛT,
BIO, LOCAL ET
VOS MARQUES PRÉFÉRÉES,
TOUT Y EST !

ENGAGEMENT N°9

VOYAGEZ SANS VOUS TRACASSER
TOUTES LES 30 MINUTES,
VOUS AVEZ LA GARANTIE
DE DISPOSER DE TOUS
LES CARBURANTS

ENGAGEMENT N°10

ÊTRE EN AVANCE...
(SUR SON TEMPS)
POUR LES JEUNES ET CEUX QUI
LE SONT DANS LEUR TÊTE

ENGAGEMENT N°11

VOUS AVEZ L'ASSURANCE
D'UNE RÉPONSE RAPIDE
QUEL QUE SOIT VOTRE MOYEN
DE CONTACT

« Notre charte informe nos clients sur l'ensemble des services auxquels ils peuvent prétendre partout sur nos autoroutes : depuis l'aide à la préparation du voyage, l'accueil sur les aires, en passant par l'accompagnement au moment du franchissement du péage, l'assistance en cas d'événement (panne, accident, travaux, bouchons...) et jusqu'à l'écoute et les réponses à des sollicitations après le trajet » détaille Marie Guilhamon-Paille, directrice marketing et expérience client du groupe Sanef.

⇒ A travers notre charte complète disponible [ici](#), c'est l'engagement de nos équipes mobilisées 24h/24 et 7j/7 qui est aussi valorisé.

Des engagements concrets pris par les 2 500 salariés du groupe Sanef et nos partenaires sur les aires

En déterminant aujourd'hui des standards de services pour chacune des étapes clés du parcours de nos clients sur autoroute (préparation, conduite, passage au péage, pauses sur les aires, SAV), nous nous engageons à assurer à tous nos clients le même niveau de prestations, le même accueil et la même qualité de prise en charge partout sur nos réseaux, tout en répondant aux attentes de chacun.

« Notre charte est aussi un document de référence à l'usage interne, qui nous challenge au quotidien dans notre ambition d'apporter le meilleur service au bon moment et au bon endroit à chacun de nos clients » explique Vincent Fanguet, directeur de l'exploitation du groupe Sanef.

En pratique, chacun des 11 engagements fixe le cap à suivre par l'ensemble des collaborateurs et de nos partenaires sur les aires - dans son domaine d'expertise ou d'action - pour offrir le même niveau de service sur toutes nos autoroutes, sur toutes nos aires, toute l'année. Par exemple, des panneaux d'information sont installés au début des zones de travaux pour informer les conducteurs sur la nature de l'intervention (fauchage, chaussée ...) et le temps de réalisation.

Notre objectif commun est de faciliter le parcours des clients sur nos autoroutes pour une expérience de voyage réussie, qui laisse un bon souvenir et donne envie de refaire la route avec nous.

Retrouver nos engagements de service sur l'ensemble de nos médias

Nos engagements de services sont disponibles en ligne sur le site www.sanef.com à la rubrique Mon Expérience → rubrique « Allons plus loin → Nos engagements de services

Leur publication s'accompagne d'un plan de communication complet avec :

- Des relations presse ;
- Une déclinaison de chacun des engagements à l'antenne de Sanef 107.7 portés par les salariés du groupe ;
- [Des chroniques à réécouter en podcast sur soundcloud](#) ;
- Sur Twitter avec les fils @sanef_1077 et @sanef_groupe ;
- Sur Facebook avec le compte @sanef1077 ;
- Sur notre page LinkedIn : sanef groupe ;
- Un emailing envoyé à nos abonnés Liber-t.

Le groupe Sanef

Sanef est la filiale française du groupe Abertis, leader mondial de la gestion d'infrastructures autoroutières.

Le groupe Sanef exploite 2 063 km d'autoroutes, principalement en Normandie, dans le Nord et l'Est de la France. Le groupe emploie environ 2 500 personnes pour un chiffre d'affaires de 1,7 milliard d'euros en 2018.

Principales filiales : Sapan et Bip&Go.

www.sanef.com

Direction Marketing et Expérience Client

Anne-Sophie Viennot
Responsable communication opérationnelle
03 44 63 72 11 / 06 10 17 34 12
Anne-sophie.viennot@sanef.com

Alexandre Delabre
Responsable expérience client
03 44 63 73 63 / 06 67 27 27 00
Alexandre.delabre@sanef.com

www.sanef.com

