

Paris, le 22 avril 2016

Indicateur de satisfaction 2015

Les clients plébiscitent les services de l'autoroute

95% des clients de l'autoroute se déclarent satisfaits et très satisfaits de leur expérience

- 97% satisfaits et très satisfaits par le passage au péage
- 96% satisfaits et très satisfaits par la sécurité sur les aires de service
- 98% satisfaits et très satisfaits par l'état de l'autoroute
- 97% satisfaits et très satisfaits par les infrastructures des aires d'autoroutes

Les sociétés d'autoroutes mesurent et veillent, en permanence, à améliorer le niveau de satisfaction de leurs clients.

Sécurité, état de l'autoroute, information, confort, services proposés sur les aires font l'objet d'une attention constante et d'investissements importants.

En 2015, 95% des clients se déclarent satisfaits et très satisfaits de leur expérience.

Depuis 2006, date à laquelle l'indicateur est devenu obligatoire pour chacune des sociétés privatisées, tous les registres ont évolué à la hausse ou sont restés au très haut niveau de satisfaction déjà atteint.

Contact presse

ASFA - Laurence Guillerm

laurence.guillerm@autoroutes.fr

Tél. : 01 49 55 33 07 - Mobile : 06 11 66 97 70

4 des registres en progression depuis 2006

Les clients se déclarent très satisfaits dans des domaines qu'ils considèrent essentiels dans leur pratique de l'autoroute et pour lesquels les notes attribuées se situent toutes au-dessus du seuil de satisfaction fixé dans ce type de mesure.

La sécurité routière est en progression avec 98% de clients satisfaits (+1%/2006). Le niveau de sécurité est un critère auquel les conducteurs attachent une grande importance. **Les conditions de circulation sont également en hausse** avec 96% de clients satisfaits (+1% /2006). Dans ce registre les utilisateurs de l'autoroute marquent leur satisfaction concernant 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 10 000 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 3,3%.

La sécurité sur les aires de service, avec 96% de clients satisfaits voire très satisfaits en 2015, connaît la plus importante progression de l'indicateur depuis 2006 (+5%). Le jugement sur **les infrastructures des aires** est également en progression avec 97% de satisfaction en 2015 (96% en 2006). Ces résultats en nette progression sont à mettre en rapport avec l'important programme de rénovation des aires engagé ces dernières années sur la qualité des parkings, de l'éclairage et des équipements de détente.

5 registres toujours à un très haut niveau de satisfaction

Le passage au péage se maintient au haut niveau de satisfaction déjà enregistré depuis 2006 avec 97% de satisfaction, les utilisateurs disent apprécier particulièrement la rapidité du péage et portent un excellent jugement sur le critère de la durée d'attente.

Les services utilisés restent également à un très haut niveau de satisfaction depuis 2006 avec 94% de satisfaction. Au travers de cette appréciation, les clients traduisent leur satisfaction en matière d'offre de restauration et des prestations proposées dans les stations-services.

La signalisation et la qualité de l'information restent à un niveau élevé de satisfaction depuis 2006 avec 97% de clients satisfaits. Élément majeur de ce registre, la fréquence autoroutière 107.7, qui reste le premier média d'information embarquée et est toujours autant plébiscitée avec 97% de retours positifs de la part des clients de l'autoroute.

L'état de l'autoroute et l'esthétique de l'autoroute sont deux registres qui se maintiennent à 93% de satisfaction depuis 2006.

Chaque année les sociétés d'autoroutes investissent 1,8 milliard d'euros par an pour l'entretien du réseau. Depuis 2006, ces investissements s'élèvent à près de 20 milliards d'euros.

Contact presse

ASFA - Laurence Guillerm

laurence.guillerm@autoroutes.fr

Tél. : 01 49 55 33 07 - Mobile : 06 11 66 97 70

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 9600 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 devenu obligatoire en 2006 pour chacune des sociétés privatisées.

A propos de l'ASFA

L'ASFA est l'association professionnelle du secteur des concessionnaires et exploitants d'autoroutes et d'ouvrages routiers. Ses membres, au nombre de 23, exploitent 9094 km d'autoroutes et d'ouvrages en service.

Le rôle de l'ASFA est de promouvoir le système de la délégation de service public pour la construction, la gestion et l'exploitation des infrastructures routières, et plus spécifiquement de la concession à péage.

Retrouvez toutes les informations sur : www.autoroutes.fr

facebook.com/mabelleautoroute, twitter.com/ASFAutoroutes

Contact presse

ASFA - Laurence Guillerm

laurence.guillerm@autoroutes.fr

Tél. : 01 49 55 33 07 - Mobile : 06 11 66 97 70