

TRANSFORMATION DE L'AUTOROUTE PARIS-NORMANDIE (A14-A13) EN PÉAGE EN FLUX LIBRE FAQ



Table des matières

Comprendre le fonctionnement du péage en flux libre pour les clients plus éloignés du numérique.....	3
Quels outils à disposition ?.....	3
Le délai de paiement du péage en flux libre	3
Quel est le délai pour payer le péage en flux libre ?	3
Avons-nous réellement 72 heures pour payer le péage en flux libre ?	3
Les moyens de paiement pour les personnes qui n'ont pas accès au numérique	4
Peut-on payer le péage en flux libre sans avoir accès à Internet ?	4
La détection du badge de télépéage	4
Que faire si le badge de télépéage n'est pas détecté lors du passage au péage en flux libre ?	4
La détection des véhicules immatriculés à l'étranger	5
Comment payer son passage au péage en flux libre si l'on circule avec un véhicule immatriculé à l'étranger ?	5
Les pénalités en cas d'absence de paiement du péage en flux libre	5
Que se passe-t-il si l'on ne paie pas le péage en flux libre ?	5
Le portique test de Buchelay	6
Pourquoi le site de Buchelay dispose de deux portiques pour le péage en flux libre ?	6
L'utilisation frauduleuse des plaques d'immatriculation	6
Que faire en cas d'usurpation de sa plaque d'immatriculation ?	6
Comment effectuer une réclamation pour des trajets que l'on n'a pas réalisés ?	6
Sécurité routière : les règles à respecter en tant que conducteur	7
Quelle est la limitation de vitesse sur les voies aménagées pendant les travaux de déconstruction des barrières de péage ?	7
Quels sont les risques encourus si l'on utilise son téléphone portable en conduisant ?	8
Quels sont les bénéfices du péage en flux libre sur l'environnement ?	8
La gestion des données personnelles	9
Quelles mesures de protection des données personnelles appliquez-vous dans le cadre du péage en flux libre ?	9
Quelles sont les données personnelles collectées dans la cadre du péage en flux libre ?	9
A quoi servent les données personnelles collectées dans le cadre du péage en flux libre ?	9
Comment les clients sont-ils informés du traitement de leurs données ?	9
Comment les clients peuvent-ils exercer leurs droits sur leurs données personnelles ?	9

Comprendre le fonctionnement du péage en flux libre pour les clients plus éloignés du numérique

Quels outils à disposition ?

Pour rendre le dispositif du péage en flux libre accessible à tous ses clients, y compris les plus éloignés du numérique, Sanef s'est appuyé sur l'association WeTechCare pour adapter les messages et les rendre accessibles à tous.

La plateforme « [Les bons clics](#) » propose des **modules pédagogiques** détaillant le fonctionnement, les avantages, le paiement, la création de compte client et la gestion des avis de paiement liés au péage en flux libre sur les autoroutes de l'axe Paris-Normandie (A14-A13).

Un [module dédié](#) est par ailleurs disponible pour les clients éloignés du numérique, afin d'expliquer comment **payer physiquement son péage** chez un des buralistes du réseau agréé **Nirio**.

Le délai de paiement du péage en flux libre

Quel est le délai pour payer le péage en flux libre ?

Le paiement du péage en flux libre doit être effectué dans un délai de 72 heures maximum à compter du moment où le passage est visible sur le site Internet.

Exemple : si le client passe au péage de Buchelay sur l'autoroute en flux libre Paris-Normandie A13-A14 le 4 avril à 13h, le client a jusqu'au 7 avril 13h pour régler son passage sans majoration.

3 solutions de paiement sont possible :

- avec un badge télépéage
- directement sur [sanef.com](#). En créant un compte client, il est possible d'opter pour le service de paiement automatique associé à votre plaque d'immatriculation
- chez l'un des buralistes partenaires du réseau Nirio

L'expérience montre que la très grande majorité des clients paient spontanément dans le délai de 72 heures.

Avons-nous réellement 72 heures pour payer le péage en flux libre ?

Après avoir effectué son trajet sur une autoroute en flux libre, le montant à régler apparaît de manière quasi immédiate sur le site [sanef.com](#).

Si le montant de la transaction met du temps à apparaître sur le site (jusqu'à 1 heure, très exceptionnellement jusqu'à 24 heures), le délai de 72 heures s'applique uniquement à partir du moment où la transaction est visible en ligne sur le site Internet [sanef.com](#). Il n'y a donc aucune réduction du délai de paiement qui est bien fixé à 72 heures maximum.

Les moyens de paiement pour les personnes qui n'ont pas accès au numérique

Peut-on payer le péage en flux libre sans avoir accès à Internet ?

Le paiement sur Internet est l'une des solutions proposées pour régler son péage en flux libre. Mais l'accès au numérique peut constituer un frein au règlement du péage, et d'autres solutions de paiements sont mises en place pour les personnes qui n'ont pas accès à Internet :

- En s'équipant d'un badge de télépéage : il est valable sur l'ensemble du réseau autoroutier français mais aussi en Espagne, au Portugal et en Italie, en fonction de l'abonnement choisi par exemple chez notre partenaire Bip&Go. Les trajets sont facturés chaque mois et le montant à payer est prélevé automatiquement. Attention à bien le fixer sur le pare-brise du véhicule pour un fonctionnement optimal.
- En se rendant chez un des buralistes du réseau agréé Nirio présents partout en France pour régler son péage en flux libre, en espèces ou par carte bancaire, dans un délai de 72 heures après le trajet. Déjà opérationnel pour le paiement des quittances de loyer et de certaines factures, Nirio est un service d'encaissement physique qui s'appuie sur un vaste réseau de commerces de proximité (les tabacs-presse), très souvent ouverts 6 jours sur 7, partout en France.

Pour trouver le point Nirio le plus proche, rendez-vous sur :

<https://www.nirio.fr/trouver-point-de-vente>

La détection du badge de télépéage

Que faire si le badge de télépéage n'est pas détecté lors du passage au péage en flux libre ?

Dans tous les cas où le badge de télépéage n'a pas été détecté, il suffit de prendre contact avec notre centre de relation clients pour demander que le passage soit affecté à son compte de télépéage, sans majoration.

Il convient également, pour les futurs passages sur l'autoroute en flux libre, de vérifier que le badge de télépéage est correctement positionné sur le pare-brise du véhicule.

Si le badge, une fois correctement positionné, n'a pas fonctionné à plusieurs reprises lors du passage sous les portiques, il faut faire une demande de remplacement auprès de son fournisseur de badge. Ce remplacement est gratuit chez la plupart des opérateurs.

La détection des véhicules immatriculés à l'étranger

Comment payer son passage au péage en flux libre si l'on circule avec un véhicule immatriculé à l'étranger ?

Nos équipements détectent et enregistrent les plaques d'immatriculation, quel que soit le pays d'origine du véhicule. Nos différentes solutions de paiement sont donc proposées de la même manière à tous nos clients, qu'ils soient français ou étrangers. Tout passage au péage en flux libre doit être payé dans le délai réglementaire des 72h maximum. Tout passage au péage en flux libre doit être payé dans le délai réglementaire des 72h maximum.

Si l'on possède une plaque étrangère, le montant de la transaction peut prendre quelques heures de plus pour être visible sur le site sanef.com.

Le processus de recouvrement est le même pour les plaques étrangères que pour les plaques françaises.

Les pénalités en cas d'absence de paiement du péage en flux libre

Que se passe-t-il si l'on ne paie pas le péage en flux libre ?

Après un trajet sur une autoroute à péage en flux libre, le client dispose d'un délai de 72 heures pour régler son péage. Passé ce délai, le non-paiement du péage constitue une infraction au code de la route selon [l'article R419-2](#). À ce titre, après constat de l'infraction par un agent assermenté, la société d'autoroute est autorisée à interroger le fichier des cartes grises pour obtenir les coordonnées du propriétaire du véhicule.

Ainsi :

- Lorsque le véhicule est détecté pour la première fois avec un retard de paiement, le propriétaire reçoit un courrier l'informant qu'il bénéficie d'un délai supplémentaire exceptionnel, pour s'acquitter du péage sans majoration.
- Dans les autres cas, en cas de retard de paiement, le client reçoit un « avis de paiement » : une majoration de 10 € est appliquée si le paiement est effectué dans les 15 jours à compter de la date d'envoi du courrier.
- Au-delà, la majoration est portée à 90 €.

Attention : les pénalités sont déclenchées pour chaque trajet au péage en flux libre. Par exemple : un retard de paiement pour un aller-retour effectué le même jour, donnera lieu à 2 avis de paiement distincts.

Si le paiement du péage n'est toujours pas réalisé dans un délai de 2 mois :

Le dossier est transmis aux services de l'État (Officiers du ministère public - OMP). Une amende de 375 € sanctionnant le non-paiement du péage est alors appliquée.

Un conducteur qui fait l'objet de 5 contraventions pour non-paiement du péage sur une période d'au plus 12 mois s'expose par ailleurs à une amende de 7500 €.

Le portique test de Buchelay

Pourquoi le site de Buchelay dispose de deux portiques pour le péage en flux libre ?

Le site de Buchelay dispose de 2 portiques de péage en flux libre sur l'autoroute A13 dans les sens Paris-Caen et Caen-Paris :

1. Le **portique** permettant d'**identifier** chaque véhicule et de **calculer** le montant du péage en fonction de sa catégorie (voitures, motos, poids lourds) et du trajet réalisé.
Ces types de portiques, que l'on retrouve sur les 14 sites de l'axe Paris-Normandie, sont situés au-dessus des voies de circulation. Ils sont dotés des capteurs couvrant toutes les voies de l'autoroute, y compris la bande d'arrêt d'urgence. Ils repèrent la position du véhicule sur la chaussée et son sens de circulation, quelles que soient les conditions de trafic ou climatiques.
Dans ce cas, le portique est connecté à la production et capte les paiements des trajets réalisés. Le système prend en compte le badge télépéage dans les véhicules qui en sont équipés. Un « bip » est alors émis lors du passage sous ces portiques à condition qu'il soit correctement fixé sur le pare-brise et que la pile du badge de télépéage ne soit pas usée.
2. Le **portique test** pour valider les procédures et les mises à jour des systèmes.
Les portiques de péage en flux libre disposent de nombreux équipements techniques et logiciels. Il est essentiel que Sanef puisse les tester avant de déployer d'éventuelles mises à jour sur les sites pour s'assurer que tout fonctionne techniquement. Les équipes doivent s'exercer avant d'intervenir sur ces équipements en cas de problèmes.
Dans ce cas, le portique n'est pas connecté à la production et ne capte pas les paiements des trajets réalisés. Ainsi, lorsqu'on est équipé d'un badge de télépéage, aucun « bip » n'est émis lors du passage sous ce portique test.

L'utilisation frauduleuse des plaques d'immatriculation

Que faire en cas d'usurpation de sa plaque d'immatriculation ?

Si un client est victime d'une usurpation de plaque d'immatriculation et qu'il reçoit un avis de paiement à la suite d'une infraction pour non-paiement d'un trajet sur une autoroute en flux libre qu'il n'a pas réalisé, il doit déposer plainte immédiatement auprès du commissariat ou de la gendarmerie de son lieu de résidence. Sur présentation de cette plainte, il pourra s'opposer à cet avis de paiement en prenant contact avec notre Centre de Relation Client.

Comment effectuer une réclamation pour des trajets que l'on n'a pas réalisés ?

Si un client constate que son compte a été débité ou s'il a reçu un avis de paiement pour des trajets non réalisés, cela est peut-être dû à :

- la vente de son véhicule : le nouveau propriétaire n'a pas effectué le changement d'adresse sur la carte grise
- une fraude à la plaque d'immatriculation

Dans les 2 cas, il faut contacter rapidement notre service client :

- au 09 708 08 709 (appel non surtaxé)
- sur sanef.com
- par courrier, en retournant à l'adresse indiquée la carte de protestation figurant sur l'avis de paiement, accompagnée des pièces justificatives demandées

Le client doit se munir de son numéro d'avis de paiement et le cas échéant du numéro de plaque d'immatriculation de son ancien véhicule.

Sécurité routière : les règles à respecter en tant que conducteur

Quelle est la limitation de vitesse sur les voies aménagées pendant les travaux de déconstruction des barrières de péage ?

130 km/h est la vitesse maximale à laquelle les automobilistes peuvent circuler, de manière générale, sur autoroute ([Article R413-2](#) du code de la route).

Mais la limitation de vitesse évolue selon différents critères. Ainsi, dans le cadre des travaux liés à la mise en place du péage en flux libre sur l'autoroute Paris-Normandie (A14-A13), des voies provisoires (chenaux) ont été aménagées aux extrémités des anciennes barrières de péage pour faciliter la circulation des véhicules. Dans cette zone de circulation temporaire, la vitesse maximum autorisée est fixée à 70km/h.

Les limitations de vitesse sont déterminées en fonction de la typographie des lieux par arrêté préfectoral. Elles sont adaptées pour garantir la sécurité des clients et des salariés travaillant sur les chantiers.

En cas de contrôle de police et fonction du degré de dépassement ([Article R413-14](#) et [Article R413-14-1](#)), les conducteurs s'exposent à des sanctions pouvant aller jusqu'à :

- une amende de 3 750 euros
- une peine de prison de 3 mois
- un retrait de 6 points sur permis de conduire
- une suspension de 3 ans du permis de conduire (sans sursis ni « permis blanc »)
- une confiscation obligatoire du véhicule si le conducteur en est le propriétaire
- une interdiction de conduire certains véhicules à moteur pour 5 ans au plus

⇒ Le bon conseil : respecter la vitesse autorisée c'est préserver sa sécurité, celle de ses passagers et des autres conducteurs.

La circulation s'effectue dans ces voies provisoires (chenaux) depuis décembre 2024 et sera rebasculée au centre sur les nouvelles voies réaménagées dès la fin de l'année 2025. Il n'y aura plus de barrières de péage, ni de restrictions de circulation. La vitesse maximale sera ainsi de nouveau fixée à 130 km/h. Les travaux se situeront en accotement, afin de déconstruire les abords de l'autoroute et réaménager les espaces. 28 hectares de surface seront rendus à la nature.

Quels sont les risques encourus si l'on utilise son téléphone portable en conduisant ?

Selon l'[article R412-6-1](#) du code de la route, l'usage d'un téléphone portable tenu en main (consultation ou manipulation) dans un véhicule en circulation est sanctionnée par une amende forfaitaire de 135 € et un retrait de 3 points du permis de conduire.

Il est donc strictement interdit de consulter son téléphone portable en conduisant pour, par exemple, vérifier si un passage sous un portique du péage en flux libre a bien été détecté.

- ⇒ Le bon conseil : attendre d'être arrivé à destination pour consulter son téléphone et régler son péage.

Par ailleurs, le fait de placer dans le champ de vision du conducteur d'un véhicule en circulation un appareil en fonctionnement doté d'un écran et ne constituant pas une aide à la conduite ou à la navigation est interdit ([article R412-6-2](#)). Cette infraction est sanctionnée d'une contravention d'un montant de 1 500 € au maximum et d'un retrait de 3 points du permis de conduire. L'appareil peut être saisi par les forces de l'ordre et définitivement confisqué après condamnation du contrevenant par le tribunal.

Quels sont les bénéfices du péage en flux libre sur l'environnement ?

Les freinages, accélérations, arrêts et redémarrages sont consommateurs de carburant et émetteurs de CO₂. Ne plus s'arrêter aux barrières de péage permet de réduire la consommation de carburant* et donc les émissions de CO₂.

Le péage en flux libre permet également de réduire l'empreinte au sol de l'infrastructure autoroutière. Une fois toutes les infrastructures de péage traditionnel de l'axe Paris-Normandie démontées, les 28 hectares d'espaces libérés seront rendus à la nature. De quoi s'inscrire dans la trajectoire « Zéro artificialisation nette ».

Sanef mène actuellement une expérimentation de désartificialisation sur deux sites pilotes de l'A13 : la barrière de Dozulé et celle de Buchelay. Les matériaux stériles provenant de la déconstruction des sites y sont mélangés avec des éléments organiques, comme du compost, afin de recréer des sols fertiles. Ces sols permettront des plantations dont le développement sera suivi de près. Si les résultats sont concluants, cette technique sera déployée à partir de 2025 sur les 14 sites concernés par la transition en péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie.

* 9,5M de litres de carburant économisés par an (source : avis de l'Autorité de régulation des transports du 29 juillet 2021)

La gestion des données personnelles

Quelles mesures de protection des données personnelles appliquez-vous dans le cadre du péage en flux libre ?

Dans le cadre du dispositif de péage en flux libre, nous nous engageons à respecter l'ensemble des dispositions issues du Règlement Général de la Protection des Données ([RGPD - 24 mai 2016](#)) et de la [Loi Informatique et Libertés](#), en matière de collecte, de traitement et de sécurité des données à caractère personnel.

Quelles sont les données personnelles collectées dans le cadre du péage en flux libre ?

Seules les données strictement nécessaires au péage en flux libre sont collectées.

Elles concernent essentiellement :

- Le **véhicule** (photo du véhicule et des plaques d'immatriculation avant et arrière, catégorie du véhicule)
- Le **passage** (date et heure du passage, lieu de passage, position sur la chaussée et sens du déplacement)
- Les **coordonnées bancaires** pour payer le péage en flux libre sur sanef.com
La nouveauté par rapport à un péage « classique » est la collecte systématique de la plaque d'immatriculation qui est un numéro unique permettant d'identifier un véhicule. Elle est donc indispensable pour pouvoir associer un passage au péage à un véhicule.

A quoi servent les données personnelles collectées dans le cadre du péage en flux libre ?

Les données collectées et traitées ne servent que pour le péage en flux libre. Elles permettent essentiellement de calculer le **montant du péage** (horodateur, photo des plaques d'immatriculation), de **payer et recouvrer le péage** (numéro de carte bleue, avis de paiement), d'assurer la **gestion de la relation client**.

Comment les clients sont-ils informés du traitement de leurs données ?

Le principe de transparence exige que toutes les informations et communications relatives au traitement de ces données à caractère personnel soient aisément accessibles et faciles à comprendre.

Notre politique de confidentialité est disponible sur l'ensemble de nos sites web [www.sanef.com, www.groupe.sanef.com et www.autoroutes.sanef.com]. Elle décrit les traitements effectués dans le cadre du flux libre, fournissant une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible par les personnes concernées.

Comment les clients peuvent-ils exercer leurs droits sur leurs données personnelles ?

Conformément à la réglementation en vigueur, les clients du flux libre disposent des droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression concernant leurs données personnelles.

Afin de faciliter au maximum l'exercice de ces droits, trois canaux de contact sont disponibles :

- depuis le formulaire de contact web du site [sanef.com](https://www.sanef.com) en accédant à <https://www.sanef.com/client/index.html#assistance>
- Directement auprès du délégué à la protection des données (DPO) de SAPN :
 - ✓ par courrier au 30, bd Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux
 - ✓ à l'adresse e-mail donneespersonnelles@sanef.com