

Solutrans 2023 - VINCI Autoroutes s'engage auprès des professionnels du transport et de la logistique à travers une charte de services dédiés

Sous le mot d'ordre #BienVoyager, 7 engagements de service structurants illustrent la mobilisation des équipes VINCI Autoroutes aux côtés des conducteurs de poids lourds, à toute heure et par tous les temps

Dans la continuité de la mobilisation quotidienne de ses équipes auprès des professionnels de la route durant les périodes de confinements liées à la pandémie de la Covid-19, VINCI Autoroutes a souhaité approfondir la relation de confiance nouée avec les transporteurs en formalisant 7 engagements de service structurants, visant à permettre aux routiers de #BienVoyager sur le réseau autoroutier. Des engagements qui illustrent la mobilisation des équipes de VINCI Autoroutes pour accompagner au quotidien celles et ceux qui assurent en toutes circonstances l'approvisionnement logistique du pays : information, écoute, sécurité, assistance, accueil, tarifs préférentiels, ou encore innovation pour contribuer à la décarbonation du transport routier. Dévoilée par Pierre Coppey, président de VINCI Autoroutes, dans le cadre de Solutrans, le salon biennal des professionnels du transport routier et urbain, qui se tient du 21 au 25 novembre à Lyon Eurexpo, cette charte d'engagements de services constitue un nouvel élément de référence de la politique clients du premier concessionnaire autoroutier français.

7 engagements pour accompagner les professionnels de la route

Présentes au quotidien aux côtés des acteurs du transport et de la logistique, les équipes de VINCI Autoroutes ont été mobilisées tout au long de la crise sanitaire pour accompagner les conducteurs de poids lourds et leur assurer, au quotidien, les services nécessaires à la conduite de leur mission alors que le pays était à l'arrêt : propreté des aires et des sanitaires, plats chauds et cafés distribués gratuitement dans le cadre de *food trucks*, information trafic en temps réel, maintien de la disponibilité des services sur les aires, assistance en cas de panne ou d'accident... C'est également de ces périodes de confinement qu'est née l'émission *Les Routiers Sont Toujours Aussi Sympa*, alors diffusée du lundi au jeudi, de 21h à 22h, sur les ondes de Radio VINCI Autoroutes.



#BIENVOYAGER
7 ENGAGEMENTS POUR NOS CLIENTS CONDUCTEURS POIDS LOURDS

- #1 VOUS INFORMER**
En vous assurant à toute heure du jour, de la nuit et de l'année, une info trafic en temps réel, spécialement pensée pour les conducteurs routiers.
- #2 VOUS ÉCOUTER**
Et répondre à toutes vos questions en moins de 30 secondes, où que vous soyez, quand vous contactez votre équipe d'interlocuteurs dédiés aux conducteurs poids lourds chez VINCI Autoroutes.
- #3 VOUS PROTÉGER**
En sécurisant sur nos aires vos moments de pause et votre chargement, mais aussi en vous aidant à prendre soin de votre santé.
- #4 VOUS ASSISTER**
En intervenant en moins de 90 minutes en cas de panne. Sur nos aires de services, c'est aussi vous simplifier contrôles essentiels et petites réparations.
- #5 VOUS ACCUEILLIR**
Grâce à des lieux de vie spécialement prévus pour vous aider, vous laver, vous restaurer et repartir en étant ravitaillé et reposé.
- #6 VOUS FAIRE ÉCONOMISER**
Grâce à des tarifs préférentiels au péage, des offres à petits prix et bien d'autres avantages, pour rouler moins et manger sain sans se ruiner.
- #7 AGIR AVEC NOUS**
En vous aidant à rouler « décarboné » et à préserver les milieux naturels et leur biodiversité.

CHAQUE JOUR, À TOUTE HEURE ET PAR TOUS LES TEMPS, NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS FAIRE #BIENVOYAGER !

Pour continuer à consolider et approfondir cette relation de confiance, VINCI Autoroutes a souhaité formaliser ses engagements à l'égard de la filière du transport routier dans le cadre d'une charte de services dédiée à cette profession qui remplit une mission si indispensable à la collectivité. 7 engagements structurants, au service du #BienVoyager, visent ainsi à accompagner les conducteurs de poids lourds et à faciliter au quotidien leurs déplacements sur le réseau VINCI Autoroutes, en toutes circonstances.

Sept engagements autour de quatre thématiques

- Informer et écouter

- Dans la continuité de sa mission d'information trafic en temps réel, VINCI Autoroutes s'est associé à [Truckfly by Michelin](#) pour proposer, sur cette application utilisée par plus de 300 000 professionnels de la route, un service d'alertes en temps réel concernant les coupures d'autoroute, ainsi que les mesures de stationnement ou de retournement obligatoires en cas de neige. Plus de 200 000 utilisateurs de Truckfly ont déjà souscrit à ce service ;
- Mise en place d'un numéro dédié (3605, choix 3) pour obtenir le service clients VINCI Autoroutes, avec un engagement de prendre en charge les appels en moins de 30 secondes via une équipe d'interlocuteurs dédiés, et ce 24/7 ;
- Plébiscitée à la fin du confinement, l'émission [Les Routiers Sont Toujours Aussi Sympa](#) est aujourd'hui devenue un rendez-vous incontournable de Radio VINCI Autoroutes (107.7), écoutée par plus de 80% des routiers français circulant sur le réseau VINCI Autoroutes¹.

- Protéger et assister

- Toujours mieux sécuriser les moments de pause et les chargements sur les aires du réseau, passe notamment par le développement de [parkings poids lourds sécurisés](#) ;
- En s'associant au service d'assistance médicale [Docstop](#), VINCI Autoroutes propose aux conducteurs de poids lourds, lorsqu'ils ont besoin de soins, une mise en relation avec un professionnel de santé à proximité de leur lieu de stationnement ;
- La Fondation VINCI Autoroutes est régulièrement présente auprès des conducteurs de poids lourds dans le cadre d'opérations de sensibilisation à la lutte contre la somnolence et l'hypovigilance, ainsi qu'à la sécurité du personnel d'intervention sur autoroute ([sensibilisation aux risques routiers](#), opérations « Vis ma vie » entre personnel autoroutiers et routiers, [campagnes de sensibilisation](#) itinérantes...)

- Accueillir et proposer des tarifs préférentiels

- VINCI Autoroutes développe des lieux de vie qui répondent aux besoins spécifiques de ces professionnels et leur proposent des services adaptés : [kiosques laverie automatique](#) (sur plus d'une vingtaine d'aires aujourd'hui), parcours de détente ou de découverte des points d'intérêts situés à proximité des aires, nouvelle génération de [distributeurs automatiques](#) sur les aires fréquentées par les conducteurs de poids lourds, espaces confortables avec wifi et prises électriques...
- Concevoir, avec les partenaires commerciaux, les offres au meilleur prix pour rouler malin et manger sainement :
 - [Menus « à petits prix »](#) disponibles dans les boutiques présentes sur les aires, en partenariat avec des producteurs locaux ;
 - Abonnements télépéage poids lourd proposant des tarifs préférentiels pour économiser jusqu'à 13% sur la facture télépéage ;

¹ Selon une étude iddem conduite en 2022

- Abonnements professionnels développés par [Ulys](#), comprenant à la fois le télépéage, le parking et, pour les personnes se déplaçant en véhicules professionnels, la recharge électrique via le Pass Ulys ;
- Espace réservé sur le site de [VINCI Autoroutes](#) pour bénéficier d'offres promotionnelles et de « bons plans » partenaires.

- **Accompagner la décarbonation du transport routier**

VINCI Autoroutes joue un rôle moteur dans la décarbonation des mobilités, en déployant une stratégie d'Autoroute bas carbone, dont le fret et la logistique routiers sont parties intégrantes.

Plusieurs actions phares ont d'ores et déjà été développées dans cette perspective :

- mise en place sur le réseau VINCI Autoroutes d'une offre d'énergies décarbonées, en généralisant par exemple les points de recharge électrique ou hydrogène sur les aires fréquentées par les poids lourds ;
- expérimentation - pour la première fois en France - d'équipements permettant aux conducteurs d'alimenter leur remorque frigorifique à partir d'énergies vertes lors de leurs pauses ;
- expérimentation sur 2 x 2 km, sur l'A10, d'un système de recharge dynamique par induction et par rail - une première mondiale en conditions réelles de circulation ;

A travers ses engagements en faveur du #BienVoyager et de la décarbonation du transport routier, VINCI Autoroutes se positionne comme un partenaire privilégié, au quotidien, de la filière du transport et de la logistique.

Contacts Presse :

Anaïs Agozo-Ndelia : 06 60 90 69 72 anaïs.agozo-ndelia@vae-solis.com

Samuel Beauchef : 06 12 47 58 91 samuel.beauchef@vinci-autoroutes.com

A propos de VINCI Autoroutes

Premier opérateur d'autoroutes en concession en Europe, VINCI Autoroutes accueille chaque jour plus de 2 millions de clients sur le réseau de ses six sociétés concessionnaires : ASF, Cofiroute, Escota, Arcour, Arcos et Duplex A86. Partenaire de l'Etat et des collectivités territoriales, VINCI Autoroutes dessert en France 10 régions, 45 départements, 14 métropoles, plus d'une centaine de villes de plus de 10 000 habitants et des milliers de communes rurales situées à proximité de son réseau concédé.

Chiffres clés : Réseau de 4 443 km d'autoroutes - 187 aires de services - 266 aires de repos - 320 gares de péage.

Retrouvez toutes les informations sur : Radio VINCI Autoroutes (107.7), www.vinci-autoroutes.com, facebook.com/VINCIAutoroutes, Twitter @VINCIAutoroutes, www.fondation.vinci-autoroutes.com, ou par téléphone au 3605, 24h/24 et 7j/7 (service gratuit + prix d'appel).