

Autoroutes et péage à flux libre

24 septembre 2024

Ministère de la Transition écologique et
de la Cohésion des territoires.
Monsieur François DUROVRAY
Ministre des transports.

Montreuil, le 23 septembre 2024.

Objet : Autoroutes et péage à flux libre - Demande de réunion des associations de consommateurs.

Monsieur le Ministre,

Nous souhaitons vous faire part de notre vive préoccupation suite à la réception de nombreuses réclamations relatives aux modalités de péage à flux libre adoptées par certains concessionnaires d'autoroute sachant que ce système de péage est amené à se développer à l'avenir.

Ces modalités de péage soulèvent de nombreux litiges. Le péage à flux libre permet de rouler sans s'arrêter, pour payer. Intéressant en théorie, notamment pour les concessionnaires d'autoroutes qui réalisent des économies de personnel sans procéder à une baisse de leur tarification pour les clients, ce système est loin de faire l'unanimité et nombreux sont les conducteurs mécontents.

Un paiement invisibilisé.

En supprimant les barrières de péage, les clients occasionnels sont déroutés par l'absence de péages physiques et ne se rendent pas toujours compte qu'ils empruntent une autoroute. Ce point est à l'origine de nombreux litiges.

Un processus de paiement différé

Cela concerne les automobilistes non abonnés au télépéage ou n'ayant pas enregistré leur plaque d'immatriculation en ligne. Cela concerne donc prioritairement les clients occasionnels (ex : touristes français ou étrangers), mais également ceux en situation d'illectronisme (selon l'Insee, 17% de la population française est en situation d'illectronisme).

Si le parcours de paiement est plus fluide pour les usagers ayant souscrit à un

mode de paiement digital, cela concerne une minorité d'automobilistes (au 1er janvier 2021, seuls 11,5M de véhicules sont abonnés au télépéage sur les 38M en circulation). De plus, les badges de télépéage ne sont pas gratuits (en moyenne 2 euros par mois en cas d'utilisation ; les mois où ils ne sont pas utilisés ne sont pas facturés).

Des difficultés pour de nombreux automobilistes sans badge de télépéage.

Pour ces clients, le paiement est nécessairement réalisé en différé. Cela signifie qu'ils doivent « faire l'effort » de penser à payer le péage, après avoir emprunté l'autoroute ; alors qu'ils sont habitués à payer directement durant leur trajet.

Les clients, souhaitant régler en espèces, doivent se rendre à un point de paiement physique partenaire de l'opérateur autoroutier (borne de paiement, commerçant partenaire, station-essence...) sur une aire d'autoroute ou après leur trajet. Pour ces clients, le péage à flux libre ne représente aucun gain de temps bien au contraire. Ce point est à améliorer.

Réserves concernant le RGPD.

Certains clients désapprouvent la captation d'images et la collecte de données personnelles, l'usage qui en est fait et leur durée de conservation.

Aussi, monsieur le ministre, il nous paraît indispensable que vous organisiez prochainement une réunion des associations de consommateurs en vue :

- D'améliorer singulièrement l'information des automobilistes empruntant des tronçons d'autoroute en péage à flux libre,
- D'encourager les clients à opter pour les solutions de paiement digital (télépéage ou enregistrement en ligne de la plaque d'immatriculation), via la communication et des mesures incitatives pouvant aller jusqu'à la gratuité de l'utilisation des badges de télépéage (compte tenu des économies réalisées par les concessionnaires d'autoroute qui ont recours au péage à flux libre et qui n'ont pas baissé leurs tarifs),
- De définir des règles de "bienveillance" dans les recours exercés, suite à défaut de paiement, par les clients de bonne foi qui n'ont pas compris le fonctionnement du péage à flux libre,
- D'être totalement transparent et faire preuve de pédagogie sur l'utilisation des données collectées par les capteurs/caméras qui visent à détecter le passage des

véhicules.

Comptant sur l'intérêt que vous porterez à notre demande de réunion des associations de consommateurs, veuillez agréer, monsieur le ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Christian KHALIFA, président d'Indecosa-Cgt