



17ème législature

Question N° : 2679	De Mme Géraldine Grangier (Rassemblement National - Doubs)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > voirie	Tête d'analyse >Défaillances de l'information vers usagers des autoroutes à péage à flux libre	Analyse > Défaillances de l'information vers usagers des autoroutes à péage à flux libre.
Question publiée au JO le : 03/12/2024 Réponse publiée au JO le : 17/12/2024 page : 6784		

Texte de la question

Mme Géraldine Grangier attire l'attention de M. le ministre délégué auprès de la ministre du partenariat avec les territoires et de la décentralisation, chargé des transports, sur les défaillances de l'information fournie aux usagers des autoroutes à péage à flux libre et leurs conséquences financières pour les utilisateurs. En effet, la première autoroute concernée par ce dispositif de péage sans barrière, l'A79, reliant Montmarault (Allier) à Digoïn (Saône-et-Loire), a enregistré, en un an, près de 180 000 impayés. Selon les données disponibles, près de 80 000 dossiers de pénalités ont été ouverts, et plus de 600 000 courriers pédagogiques ont été envoyés par le concessionnaire, ce qui témoigne des difficultés rencontrées par les usagers, nombreux à ne pas comprendre qu'il fallait régler le péage. Cette incompréhension est accentuée par l'absence de portail de télépéage physique, laissant croire, à tort, que le trajet serait gratuit. Les utilisateurs d'un badge de télépéage sont prélevés automatiquement du tarif de 90 centimes, rendant le dispositif « transparent » pour eux, tout comme pour les riverains informés localement. En revanche, pour les automobilistes empruntant l'autoroute pour la première fois, la confusion est grande. Bien que des panneaux aient été placés pour signaler le péage, ceux-ci s'avèrent souvent insuffisants. En effet, si l'utilisateur n'a jamais entendu parler du système de « flux libre », ou qu'il circule à une vitesse élevée, de nuit ou par mauvais temps, la signalisation n'est pas toujours perçue. De plus, pour s'acquitter de la somme, le conducteur doit s'arrêter sur une aire de repos, ce qui peut occasionner un ralentissement aussi contraignant qu'un péage traditionnel, et s'avère donc contre-productif. L'utilisateur a également la possibilité de régler *a posteriori*, en créant un compte sur le site internet du concessionnaire Aliae. Cependant, cette option n'est valable que pour les conducteurs ayant compris, *a minima*, que l'autoroute n'est pas gratuite. Dans le cas contraire, et sans paiement dans les 72 heures, les plaques d'immatriculation des véhicules sont scannées, et une amende de 90 euros est imposée, en plus du tarif de péage. Cette pénalité peut atteindre 375 euros en l'absence de règlement sous 60 jours, ce qui est disproportionné pour des conducteurs ayant agi sans intention frauduleuse. Depuis juin 2024, cette situation s'est encore aggravée avec l'introduction du « flux libre » sur l'A13 et l'A14, reliant Paris et la Normandie. La Ligue de défense des conducteurs a rapporté de nombreux témoignages d'automobilistes déplorant les manquements d'information sur ce nouveau système. Il est à noter que chaque société d'autoroute développe son propre outil de paiement, créant une fragmentation dans l'information fournie et augmentant la complexité pour les utilisateurs. Selon les témoignages recueillis par *France 3 Régions*, les usagers de l'A79 se disent « perdus » face à ce dispositif, lequel ne remplit en rien l'objectif de simplification et de fluidification du trafic annoncé. Cette question pose également le problème de l'égalité devant l'information et les amendes. En effet, les automobilistes habitués ou riverains peuvent plus facilement s'informer *via* les canaux locaux ou les panneaux, mais cela n'est pas le cas pour des conducteurs de



passage, pour lesquels la signalisation actuelle est peu visible, notamment de nuit ou sous la pluie. Il apparaît crucial de clarifier la signalisation en adaptant des panneaux suffisamment grands, lumineux et clairs pour que tous les conducteurs, qu'ils soient locaux ou de passage, comprennent aisément le caractère payant de l'autoroute et les modalités de paiement. Dans un souci de justice et d'équité, Mme la députée invite donc M. le Ministre à réfléchir à une harmonisation des dispositifs de télépéage en flux libre, *via* la création d'une plateforme unique de paiement pour les péages concernés, simplifiant l'accès au règlement pour l'ensemble des automobilistes. Une telle mesure permettrait de centraliser l'information, d'éviter aux usagers de devoir jongler entre plusieurs applications et sites selon les tronçons empruntés, et de minimiser les situations d'incompréhension et d'amendes injustifiées. Par ailleurs, les sanctions appliquées en cas de non-paiement posent question : comment justifier une amende de 90 euros, voire 375 euros, pour un manquement parfois simplement dû à un défaut d'information ? Mme la députée appelle M. le ministre à envisager une réduction de ces sanctions disproportionnées et à introduire un dispositif de recours plus accessible aux usagers lésés. En outre, il serait pertinent de permettre une certaine période de tolérance pour le paiement *a posteriori*, sans sanction immédiate, afin de permettre aux automobilistes de se conformer aux nouvelles exigences. Mme la députée demande donc à M. le ministre les mesures qu'il compte prendre pour garantir une meilleure information des usagers sur ces nouveaux dispositifs de péage et d'envisager des solutions d'harmonisation nationale des systèmes de télépéage à flux libre. Elle espère qu'il entendra les préoccupations des automobilistes et mettra en place des mesures d'information et de prévention claires et justes, rendant ce dispositif réellement bénéfique, tant pour la fluidité du trafic que pour l'équité des usagers. En effet, le dispositif de péage en flux libre, s'il est mal perçu et incompris, risque d'avoir un effet contraire à celui escompté et de discréditer des initiatives pourtant innovantes, mais mal expliquées et peu adaptées aux réalités des conducteurs. Elle lui demande sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

Le système de péage en flux libre permet l'identification des véhicules et le paiement sans arrêt. Il est déployé à grande échelle depuis plusieurs années dans d'autres états européens. Il a des impacts positifs en matière de temps de parcours, d'écoulement des flux, de sécurité routière, d'émissions de gaz à effet de serre et de consommation foncière. Du fait de son caractère nouveau à cette échelle en France, la mise en place de ce système, à la demande de l'Etat, sur l'autoroute A79 a constitué un changement important pour les usagers, qu'il a fallu accompagner. Avec l'État, le concessionnaire a ainsi mis en œuvre une communication forte, avec une importante composante locale, ainsi qu'une séquence de signalisation complète. Les premiers retours sont positifs sur le fonctionnement technique du système sur A79 puisque 88% des usagers en sont satisfaits. Si 65 % des trajets au global pour la concession de l'A79 sont effectués par des usagers disposant de badge pour qui le système donne pleine satisfaction, des améliorations continues sont recherchées et mises en œuvre, notamment pour les usagers non abonnés et occasionnels dont deux-tiers d'entre eux règlent déjà son péage spontanément dans un délai de 72 heures après leur utilisation de l'autoroute. Un travail entre le concessionnaire et les services de l'Etat a permis de renforcer la signalisation, et les actions d'information et de communication sur le système se poursuivront. De plus, pour faciliter les démarches des usagers non abonnés, le concessionnaire d'A79 propose maintenant aux usagers une solution de paiement du péage dans des commerces de proximité sur l'ensemble du territoire. Le retour d'expérience montre ainsi une amélioration de l'appréhension du dispositif par les usagers, avec une croissance continue du taux de paiement spontané. Sur A79, moins de 3 % des passages restent susceptibles de donner lieu à une infraction passible d'une amende de 375 €. Pour les déploiements à venir du système de péage en flux libre qui concernent les nouveaux projets et, concernant les concessions existantes, les seules autoroutes A13 et A14, l'Etat a demandé aux concessionnaires de déployer le niveau d'exigence le plus élevé en termes de service aux usagers, profitant du retour d'expérience de l'autoroute A79, et notamment une séquence de signalisation renforcée et une solution commune de paiement du péage dans des commerces de proximité. Sur A13-A14, l'État a ainsi mis en place une signalisation réglementaire (arrêté du 18 mars 2024) pour aider les usagers à identifier clairement l'entrée dans une zone de péage en flux libre. Plus de 200 panneaux de signalisation ont été installés sur les sections concernées. Afin de renforcer la démarche de pédagogie vis-à-vis des usagers, les sociétés concessionnaires concernées par le flux libre déploient en continu des actions de communication détaillant, notamment, les solutions de paiement offertes



aux usagers. En parallèle, l'État met actuellement en œuvre sa propre campagne via différents supports dont un site internet dédié qui apporte des réponses aux principales questions que se posent les usagers sur ce nouveau système.