



**SOCIÉTÉ CONCESSIONNAIRE DE LA SECTION
BARENTIN / ECALLES-ALIX DE L'AUTOROUTE A150**



RAPPORT ESG 2022

CE A150

Impasse Louise de Formont

76360 BOUVILLE

Table des matières

1- ENVIRONNEMENT	5
1. Gestion des eaux de ruissellement sur les chaussées	5
2. Limitation des infiltrations dans les eaux souterraines	6
3. Protection de la biodiversité et/ou création de zones propices à l'installation de la biodiversité	7
4. Suivi du développement de la bio-diversité	8
5. Suivi de la mortalité des animaux sur l'autoroute	9
6. Suivi de la mortalité des oiseaux	10
7. Limitation de nos émissions de gaz à effet de serre et maîtrise des consommations d'énergie et ressources naturelles	10
8. Promouvoir une mobilité durable	11
2- SOCIAL	13
1. Sécurité des clients	13
2. Sécurité et santé au travail des employés, des salariés de l'exploitant et des sous-traitants	14
3. Satisfaction des clients	15
4. Gestion des réclamations et des relations avec les communautés locales	16
5. Aide aux communautés	16
3- GOURVERNANCE	17
1. Reporting aux actionnaires, banques et concédant	17
2. Déontologie et anti-corruption	17
3. Cyber sécurité	18
4. Participation aux groupes de réflexion sur les sujets ESG	18
Annexe 1 – Enquête de satisfaction des clients	19

Dès sa réponse à l'appel d'offres relatif au contrat de concession de l'A150, ALBEA a considéré l'environnement sous toutes ses composantes, non pas comme une nouvelle contrainte imposée à une réalisation, mais plus comme un enjeu fort de cette nouvelle infrastructure.

Ainsi, afin de placer cet enjeu au rang des priorités, ALBEA a mis en place un Système de Management Environnemental et Développement Durable SMEDD (document référencé ORGA QPE ENS ALB ORG 00009 B) spécifique au projet d'A150 section Barentin/Écalles-Alix afin d'assurer la maîtrise des effets de la réalisation du nouveau barreau autoroutier sur l'environnement et proposer un niveau de performance environnementale à la hauteur des enjeux des territoires traversés.

Ce document cadre s'est imposé comme une feuille de route à l'ensemble des intervenants de l'opération tout au long du contrat de concession.

Le SMEDD concerne l'organisation nécessaire en :

- moyens humains,
- moyens de communication
- moyens d'appropriation des enjeux et risques environnementaux auprès du personnel,
- gestion des interfaces aux différents stades du projet : études (conception), travaux (réalisation), exploitation (entretien/maintenance).

Il intègre les objectifs d'ALBEA en matière de Développement Durable. Il traduit ainsi en termes pratiques l'ambition d'ALBEA relative au Développement Durable.

La volonté de prise en compte des enjeux des territoires traversés s'est aussi traduite par une démarche de concertation permanente avec l'ensemble des parties prenantes concernées :

- Collectivités territoriales,
- Services de l'État,
- Associations,
- Organisations professionnelles,
- Riverains,
- Agriculteurs.

Si des instances se sont constituées dans un cadre réglementaire, une concertation quotidienne s'est aussi mise en place avec les communes et les riverains directement concernés par le passage de la nouvelle section autoroutière.

Cette concertation s'est traduite par de nombreuses adaptations du projet et la réalisation d'aménagements complémentaires en réponse aux remarques émises.

ALBEA s'est attachée, dans la mesure du possible, à répondre officiellement à chacune des sollicitations reçues en consignant par écrit les engagements pris afin que ceux-ci soient opposables.

Ainsi, lors de la construction, de nombreux aménagements ont permis la bonne intégration environnementale d'A150 et la préservation du milieu physique, des milieux naturels et humains.

Dans la continuité de sa démarche de développement durable et en cohérence avec les démarches de son actionnaire principal DIF, dès 2018, ALBEA a été sensibilisée aux enjeux ESG (Environment, Social and Governance) dans ses activités d'exploitation et d'entretien de l'A150. ALBEA a ainsi intégré très tôt ces enjeux à tous les niveaux, du management à la réalisation et envers toutes les communautés.

1- ENVIRONNEMENT

ALBEA encourage son sous-traitant principal (Sapn via le contrat qui la lie avec ALBEA Exploitation), ses fournisseurs principaux, ses collaborateurs à identifier et limiter leur impact sur l'environnement, notamment au travers de la gestion des eaux de ruissellement sur les chaussées, en limitant les infiltrations dans les eaux souterraines, de la protection de la biodiversité, de la limitation des gaz à effet de serre, de la maîtrise de la consommation d'énergie et des ressources naturelles.

1. Gestion des eaux de ruissellement sur les chaussées

Dans un souci de gestion des eaux de ruissellement sur les chaussées, et de la qualité des rejets au milieu naturel, des prélèvements et analyses des eaux sont effectuées 2 fois par an dans tous les bassins de rétention (Figure 1 : Synthèse des analyses des eaux de bassins)



Laboratoire Départemental d'Analyses
9 Avenue du Grand Cours – CS 51140
76175 Rouen Cedex
Tél. : 02 35 03 50 00 – Fax : 02 35 03 50 15
www.seinemaritime.fr/lda76

		Bassin multi-fonctions 20,6		Bassin multi-fonctions 20,2		Bassin multi-fonctions 15,9		Bassin multi-fonctions 16,2	
		16/06/2022	13/12/2022	16/06/2022	13/12/2022	16/06/2022	13/12/2022	16/06/2022	13/12/2022
Précipitations	Jour J	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé
	Jours précédents	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé	Ensoleillé
Température	en degrés Celsius	21,7	-3,3	21,7	-2,4	23,5	-2,4	23,5	-2,4
Particules en suspension									
MES	en mg/L	<2	2,7	2,6	2,3	2,6	3,1	47	<2
Matières organiques et oxydables									
Oxygène dissous	en mg/L O ₂	6,61	8,95	9,33	8,80	4,47	7,73	7,44	5,73
Saturation en oxygène dissous	en %	67,9	80,3	96,2	75,5	45,1	62,0	78,0	55,0
ST-DCO	en mg/L O ₂	18	< 10	15	15	22	13	31	10
DBO5	en mg/L O ₂	/	/	/	/	/	/	/	/
NTK	en mg/L N	/	/	/	/	/	/	/	/
Micropolluants organiques									
Indice hydrocarbure	en mg/L	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10	<0,10
Micropolluants inorganiques									
Plomb	en µg/L	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	1,09	<1,0	2,63	<1,0
Zinc	en µg/L	<4,0	7,56	<4,0	8,64	<4,0	23,6	<4,0	21,6
Acidification									
pH		7,9	8,4	8,1	8,6	7,6	8,9	8,7	7,8
Minéralisation									
Conductivité	en µS/cm	595	417	469	187	406	590	573	220
Chlorure	en mg/L	120	81	84	13	55	110	130	15

Figure 1 : synthèse des analyse des eaux de bassins

Différents travaux ont également été réalisés en 2022 pour maintenir un fonctionnement optimal de ces ouvrages comme notamment la reconstruction de l'ouvrage d'entrée du Bassin BM 13.7 dont l'étanchéité n'était plus assurée. (Figure 2 : travaux réalisés par Seine TP), ou pour empêcher des fuites en dehors des réseaux (Figure 3 : reconstruction d'un caniveau à fente cassé – travaux réalisés par Viafrance - AER)

Avant :



Après :



Figure 2 : Reconstruction de l'ouvrage d'entrée du bassin BM13.7

Avant :



Après :



Figure 3 : Reconstruction du caniveau à fente

2. Limitation des infiltrations dans les eaux souterraines

Parmi les mesures compensatoires et d'accompagnement à l'imperméabilisation des terrains par la réalisation de l'autoroute, des zones humides ont été créées permettant de tamponner les rejets des eaux des bassins routiers mais aussi des eaux de bassins versants concentrées par les rétablissements sous l'autoroute. Durant l'hiver 2022, la zone humide près du péage, de l'aire de repos et des bâtiments d'exploitation s'était asséchée du fait de l'ouverture d'une béttoire sur une partie de sa surface. Le fond de cette zone a été reconstitué afin de lui redonner son imperméabilité et empêcher l'infiltration des eaux directement dans la nappe. (figure 4 : travaux de comblement de la béttoire)

Avant :



Après :



Figure 4 : travaux de comblement de la béttoire

La re création de la zone humide a permis de restituer un espace de développement de la biodiversité.

3. Protection de la biodiversité et/ou création de zones propices à l'installation de la biodiversité

Plusieurs terrains situés dans le domaine public ou appartenant à ALBEA sont mis sous conventions renouvelées annuellement afin de faire l'objet soit d'un entretien naturel par éco paturage avec des bovins (Figure 5 : prairie en éco-pâturage) soit d'une fauche annuelle afin de les maintenir en prairie avec une hauteur minimale de coupe et exportation des produits de fauche (Figure 6 : prairie de fauche)



Figure 5 : Prairie en écopâturage



Figure 6 : prairie de fauche

4. Suivi du développement de la bio-diversité

ALBEA missionne des bureaux d'études naturalistes (Vincent SIMONT) et des associations locales (Groupe Mammalogique Normand et Groupe Ornithologiste et Naturaliste) pour évaluer l'efficacité des mesures environnementales qui ont été mises en place pour accompagner la réalisation de l'autoroute.

Pour l'année 2022, plusieurs aspects ont été mesurés comme la fréquentation de certaines mares par les amphibiens (Figure 7 : présence de tritons alpestre et palmé – Figure 8 : pontes de grenouille agile), la présence de la chouette chevêche aux abords de l'autoroute (Figure 9 : nombre de chanteurs de chouette chevêche aux abords de l'autoroute) et sur un site spécialement aménagé pour son développement en bord de Seine, et enfin le suivi de la fréquentation des gîtes artificiels à chiroptères dans un îlot de senescence dont ALBEA est propriétaire (Figure 10 : occupation d'un gîte par Noctule de Leisler)



Figure 7 : présence de tritons alpestre et palmé



Figure 8 : pontes de grenouille agile,

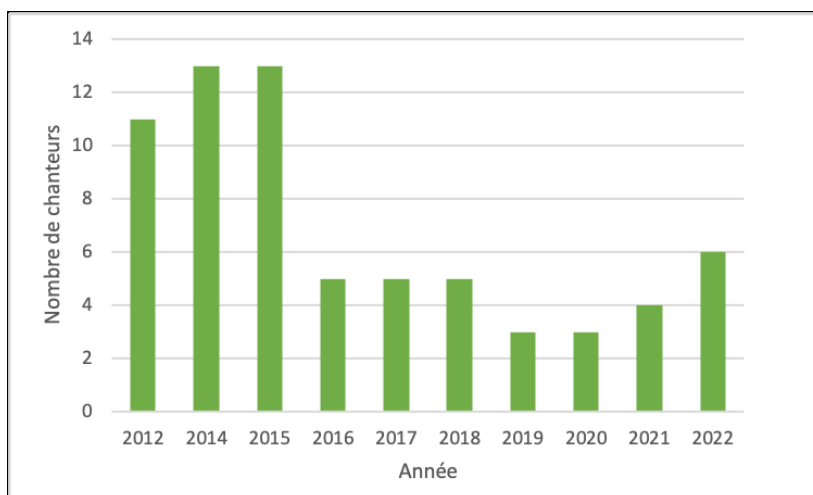


Figure 9 : nombre de chanteurs de chouette chevêche aux abords de l'autoroute



Figure 10 : occupation d'un gîte par Noctule de Leisler

5. Suivi de la mortalité des animaux sur l'autoroute

Le nombre d'animaux morts ramassés sur les chaussées est régulièrement suivi (Figure 11 : bilan des animaux morts). En 2022, nous ne déplorons la mort d'aucun animal faisant partie d'une espèce protégée.

ANNEE 2022

Bilan des animaux retrouvés morts

Date	PR	Sens	Animal
05/01/2022	28+500	1	Blaireau
13/01/2022	18+600	1	renard
16/01/2022	26+800	1	renard
31/01/2022	23+900	2	Blaireau
24/04/2022	28+650	2	chevreuil
28/04/2022	14+600	1	Lapin
12/06/2022	28+000	2	non identifié
15/06/2022	23+400	2	blaireau
06/07/2022	15+100	1	renard
13/07/2022	25+100	2	renard
01/08/2022	15+100	1	renard
11/08/2022	22+000	1	renard
27/08/2022	23+700	1	renard
12/09/2022	25+200	1	renard
24/10/2022	25+600	1	renard
28/10/2022	23+300	1	renard
29/10/2022	25+000	2	renard
12/11/2022	22+400	2	lièvre
31/12/2022	28+100	1	renard

Total animaux hors oiseaux

19

Figure 11 : Bilan des animaux morts

6. Suivi de la mortalité des oiseaux

Parallèlement aux mesures de présence de la chouette chevêche aux abords de l'autoroute mais aussi du faucon crécerelle qui sont les 2 espèces emblématiques du projet, un suivi de la mortalité des oiseaux a été mis en place en 2022, consistant à prendre en photo l'oiseau avant de le ramasser pour qu'il soit identifié (Figure 12 : Bilan de la mortalité des oiseaux).

Au total, 16 cadavres ont été identifiés parmi lesquels un faucon crécerelle mais pas de chouette chevêche.

Tableau 6 : Espèces d'oiseaux collectés sur la chaussée de l'A150 de février à septembre 2022*

N° de photo	Date	PK	Sens	Espèce
1	23/02/2022	24,500	2	Perdrix grise
2	17/03/2022	26,400	1	Chouette hulotte
3	18/03/2022	18,600	1	Hibou moyen-duc
4	19/04/2022	27,500	1	Faucon crécerelle
5	22/04/2022	19,760	2	Perdrix grise
6	22/04/2022	25,480	2	Foulque macroule
7	26/04/2022	15,020	1	Canard colvert
8	13/06/2022	16,090	2	Chouette effraie
9	14/06/2022	24,700	2	Corneille noire (probable)
10	18/07/2022	14,200	2	Chouette effraie
11	18/07/2022	11,500	2	Perdrix grise
12	26/07/2022	13,300	1	Merle noir
13	02/09/2022	18,600	1	Chouette hulotte
14	04/09/2022	20,600	2	Buse variable
15	05/09/2022	15,800	2	Chouette effraie
16	29/09/2022	18,300	1	Buse variable

Figure 12 : Bilan de la mortalité des oiseaux

7. Limitation de nos émissions de gaz à effet de serre et maîtrise des consommations d'énergie et ressources naturelles

ALBEA a mis en place depuis 2020 un suivi de l'émission de ses gaz à effet de serre incluant les interventions de l'exploitant (Figure 14 : Bilan de l'émission de GES), et depuis 2017 un suivi des consommations d'énergie et ressources naturelles (Figure 13 : Bilan des consommations).

Consommations	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Ecart 2022/2021
EAU							
m³ achetés	524	415	317	263	335	317	-5,4%
ENERGIE							
kWh	308 784	338 550	288 460	299 882	298 021	278 407	-6,6%
Gasoil							
m3		30,4	31,5	28,863	23,9	20,1	-16,0%
TONNAGE DE SEL UTILISE EN VH							
Tonnes utilisées	120	109,6	77,2	52,8	66,8	53,9	-19,3%
RECYCLAGE DES DECHETS							
Déchets produits en tonnes (centres d'exploitation)	2,8T	6,38	8,71	4,56	5,8	2,9	-50,2%
Milieux naturels - Produits phytosanitaires utilisés (kg)							
Kg consommés dans le cadre réglementaire	0	4,3	0	0	0	0	0,0%

Figure 13 : Bilan des consommations

Entre 2021 et 2022, l'ensemble des consommations a diminué. La maîtrise des consommations est une priorité et nous y travaillons dès lors que c'est possible. ALBEA et SAPN n'utilisent aucun produit phytosanitaire, ce qui permet le respect de l'environnement. De plus, ALBEA s'est engagé à mettre en place des mesures de sobriété énergétique.

Nos émissions de gaz à effet de serre ont également diminué pour les scopes 1 et 2.

GAZ A EFFET DE SERRE	2021	2022	Ecart 2022/2021
Emissions Scope 1 (T CO2 Eq)	75,5	64,9	-14,0%
Emissions Scope 2 (T CO2 Eq)	16,1	0	-100,0%

Figure 14 : Bilan de l'émission de GES

A partir de 2022, l'énergie consommée au Scope 2 est issue à 100% de la production d'énergies renouvelables (98,2% hydraulique, 1,5% biomasse, 0,3% éolien).

En fin d'année 2022, ALBEA a lancé une consultation pour trouver un partenaire en vue d'installer, sur ses délaissés autoroutes, des centrales photovoltaïques.

8. Promouvoir une mobilité durable

Depuis 2015, une modulation du péage pour les Poids lourds a été instituée. Les véhicules les moins polluants bénéficient d'une minoration du péage alors que les plus polluants paient une surtaxe.

L'incitation de l'ordre de près de 10% du montant du péage pour un Poids-lourds de classe 4 est de nature à faire évoluer le parc (1). (Figure 15 : Evolution du parc PL)

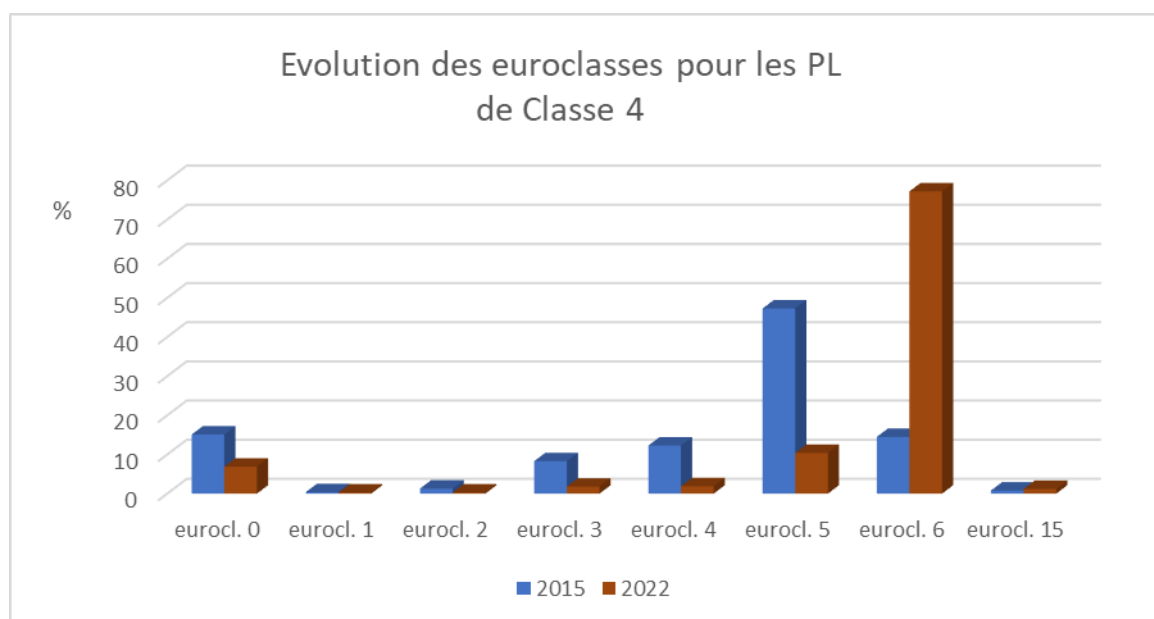


Figure 15 : Evolution du parc PL

(1) Les euroclasses 6 et 15 sont les classes d'émission les moins polluantes

Dans un souci d'amélioration de la mobilité pour tous, ALBEA favorise la création d'aires de covoiturage en mettant gratuitement à disposition des terrains lui appartenant aux collectivités territoriales qui le souhaitent.

Ainsi, ALBEA a mis à disposition du Département de Seine Maritime un terrain situé dans l'échangeur de Barentin, et a accepté une servitude pour l'installation d'un poteau incendie sur son domaine public, pour la construction d'une aire de covoiturage de 160 places qui a été mise en service début 2022 (Figure 16 : Aire de covoiturage de Barentin). Cette aire est par ailleurs

équipée de 2 bornes de chargement de véhicules électriques munies de 3 prises chacune dont des prises de recharges très rapides.



Figure 16 : Aire de covoiturage de Barentin

En 2022, le parc de véhicules d'ALBEA a aussi évolué, par le remplacement d'un véhicule Diesel par un véhicule Hybride Rechargeable ; les véhicules de l'exploitant sont aussi en cours d'évolution c'est pourquoi ALBEA a choisi d'installer 2 bornes de recharges pour véhicules électriques sur le parking des bureaux (Figure 17 : Bornes de recharge électrique).



Figure 17 : Bornes de recharge électrique

2- SOCIAL

ALBEA est convaincue que la gestion responsable des ressources humaines est un facteur clé du succès des entreprises, et accorde une attention particulière aux conditions de travail de ses salariés et de ses sous-traitants notamment en matière de sécurité et santé au travail. Elle développe un partenariat avec une association d'aide aux personnes en situation de handicap et souhaite favoriser les mobilités des plus vulnérables. La sécurité de ses clients ainsi que leur satisfaction est également une priorité pour ALBEA.

1. Sécurité des clients

Pour l'année 2022, le nombre d'accidents s'est élevé à 30 contre 27 en 2021. Néanmoins, aucun accident corporel n'est à déplorer contrairement à l'année précédente. (Figure 18 : Bilan des accidents)

	Ensemble des accidents d'auteur connu		Nombre d'accidents Matériels		Nombre d'accidents Corporels par mois (dont mortels)		Nombre de Blessés Hospitalisés par mois		Nombre de Blessés Légers par mois	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Janvier	7	2	6	2	1	0	0	0	1	0
Février	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0
Mars	4	3	3	3	1	0	0	0	1	0
Avril	0	7	0	7	0	0	0	0	0	0
Mai	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Juin	3	2	1	2	2	0	0	0	5	0
Juillet	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Août	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0
Septembre	1	5	1	5	0	0	0	0	0	0
Octobre	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0
Novembre	4	2	4	2	0	0	0	0	0	0
Décembre	1	5	0	5	1	0	0	0	1	0
TOTAL	27	30	21	30	6	0	0	0	9	0

Figure 18 : Bilan des accidents

De plus, 5 des 7 accidents d'avril et 3 des 5 accidents de décembre ont eu lieu suite à des conditions météorologiques hivernales (averses de neige et/ou de grêles), ils représentent plus de 25% des accidents.

Les délais d'intervention de l'exploitant sont minimisés au maximum de manière à assurer la sécurité des clients au plus vite, la majorité des interventions ont ainsi lieu en moins de 24 mn en journée et moins de 36 mn la nuit (Figure 19 : délai d'intervention pour mise en sécurité)

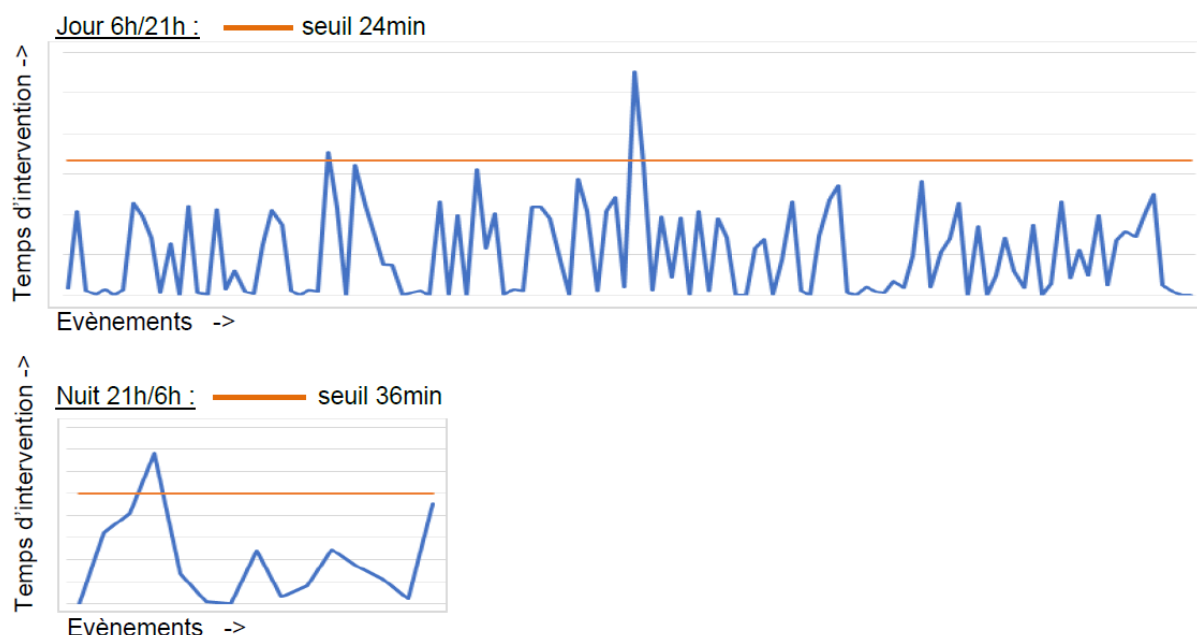


Figure 19 : délai d'intervention pour mise en sécurité

De même, les interventions des dépanneurs s'effectuent le plus rapidement possible, et sur les 236 dépannages VL de l'année 2022, 83 % l'ont été en moins de 30 mn, le délai moyen pour arriver sur place pour l'ensemble des interventions est de 24 mn.

L'objectif de 0,02 de gêne pour les clients lié aux travaux est respecté (0,0154 pour l'année 2022).

L'information est très rapidement délivrée aux clients pour les avertir des dangers qu'ils peuvent rencontrer sur l'autoroute (véhicule en panne sur les voies, accidents, objets sur chaussées) via les panneaux à messages variables (en moins de 3 mn dans 98,8% des cas) et la radio 107.7 (dans 100% des cas).

Ces outils de communication permettent également de délivrer des messages de sécurité routière et de sensibiliser les clients aux dangers qu'ils peuvent rencontrer ou créer par des comportements inadaptés.

2. Sécurité et santé au travail des employés, des salariés de l'exploitant et des sous-traitants

La sécurité des salariés est une de nos principales préoccupations au même titre que la sécurité des clients, et ALBEA a comme objectif le 0 accident pour son exploitant et les sous-traitants.

Pour sa part, un employé d'ALBEA a suivi une formation sur la santé et sécurité au travail et a obtenu son certificat de Sauveteur Secouriste du travail.

Ainsi, l'exploitant organise tout au long de l'année des quarts d'heure sécurité sur différents thèmes (Figure 20 : Liste des thèmes des rendez-vous sécurité)

Thèmes des Rendez-vous sécurité

Les Habitudes
Fondamentaux de la sécurité en intervention
Bouteilles de gaz sur évènement
Charte d'engagement SANEF
Remontée anomalies terrain
Check-list missions / matériels et EPI à emmener sur les différentes missions
Présentation et chiffres sécurité
Markway / poseur de cônes
Rappel règles FLU
EPI Gants et activités
Atelier avec la médecine du travail pendant les 1/2 journées sécurité (santé et hygiène de vie / addictions)
Vérification des matériels espaces verts
Chutes de plain-pied / regards endommagés
Utilisation du téléphone portable et conduite
Vigilance canicule / fortes chaleur
Vérification des attelages de remorques
Présentation des Mises à Jour des Modes opératoires

Figure 20 : Liste des thèmes des rendez-vous sécurité

Par ailleurs, l'encadrement de l'exploitant a signé une charte d'engagement sécurité.

L'exploitant organise également des animations sécurité sur les aires de service pour sensibiliser les usagers à la sécurité des patrouilleurs.

Pour les entreprises sous-traitantes, un plan de prévention est systématiquement établi préalablement à leur intervention, les risques sont analysés et les mesures à prendre pour limiter les risques sont détaillées.

Au cours de l'année 2022, aucun accident ni incident de travail n'a été enregistré sur la section Yvetot-Barentin de l'A150.

3. Satisfaction des clients

Sur près de 3,4 millions de transactions réalisées sur A150 en 2022, ALBEA a reçu et traité 82 réclamations clients. Ces réclamations portaient principalement sur des erreurs de classification de l'automate.

Par ailleurs, ALBEA envoie environ tous les deux ans une enquête de satisfaction à ses clients abonnés et clients Bip and Go, non abonnés mais utilisant régulièrement l'A150. En 2022, plus de 9000 clients ont été interrogés

Cette enquête portait sur la perception qu'ils ont des conditions de circulation et de sécurité, de l'information et de la signalisation, du passage au péage et des services proposés.

L'état de l'autoroute

Plus de 92 % des clients se disent **satisfaits** ou **très satisfaits** de l'état général de l'autoroute A150.

Sur les questions plus précises, les avis figurent dans le tableau suivant :

(en %)	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
La qualité du revêtement	2,1	5,7	41,4	50,7
La qualité du marquage au sol	1,8	5,3	39,3	53,6
La propreté de la chaussée et de ses abords	2,3	8,1	40,9	48,6

Figure 21 : exemple de réponse à la question de l'état de l'autoroute

Les résultats de cette enquête, complètement anonymisée, sont ensuite analysés pour mieux connaître les clients et des mesures peuvent être mises en place afin d'améliorer les services.

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée sur l'année 2022 sont joints en annexe 1.

4. Gestion des réclamations et des relations avec les communautés locales

ALBEA a formalisé sa procédure de gestion des réclamations et des relations avec les communautés locales afin de répondre systématiquement à toutes les demandes et à mieux y répondre.

Ainsi tout type de demande que ce soit des réclamations, demandes de renseignement ou demandes locales est enregistré et suivi jusqu'à son traitement définitif.

5. Aide aux communautés

ALBEA renouvelle chaque année un partenariat avec une association locale Bouchons 276 qui apporte une aide financière pour l'équipement des personnes handicapées, quel que soit leur handicap.

68 personnes ont bénéficié d'une aide en 2022. (Voir site du partenaire : <https://www.bouchons276.com/>)

3- GOUVERNANCE

La bonne gouvernance d'une entreprise passe par la responsabilité de ses employés et la transparence de ses pratiques vis-à-vis de ses actionnaires, partenaires et clients.

ALBEA s'assure également que son exploitant et ses sous-traitants appliquent les bonnes pratiques.

1. Reporting aux actionnaires, banques et concédant

Des reporting mensuels, trimestriels ou annuels sont destinés à nos parties prenantes, avec une part importante des questions ESG.

Ainsi, un reporting est communiqué mensuellement aux actionnaires d'ALBEA. Ce reporting comporte plusieurs thèmes relatifs aux trafics et recettes, les abonnements, les aspects ESG comme la sécurité des clients et des employés, le non-respect éventuel des délais d'intervention ou d'information.

Ce reporting est complété trimestriellement par un comité de pilotage où les questions sur d'autres aspects de la vie de l'ouvrage sont évoquées : dépenses d'entretien, inspection des ouvrages, bilan des accidents, opérations particulières en lien avec l'environnement, autres questions ESG.

Nos actionnaires principaux sont pour leur part également impliqués dans les questions ESG.

<https://www.dif.eu/esg/>

<https://www.abrdn.com/fr-fr/institutional/sustainable-investing>

<https://www.nge.fr/nos-engagements-rse/>

Pour les banques, un reporting mensuel est également adressé en toute transparence avec l'état des trafics et de la trésorerie de la société.

Enfin, un rapport annuel est rédigé à destination du concédant, ministères des finances et des transports, sur la vie de la concession.

2. Déontologie et anti-corruption

ALBEA a mis en place une procédure d'achats et le personnel d'encadrement a suivi au cours de l'année 2022 une formation sur la prévention de la corruption dans les entreprises, malgré l'absence d'obligation vis-à-vis de la loi Sapin 2.

Parallèlement, ALBEA s'assure que son exploitant Sapn (groupe SANEF) a mis en place les outils permettant à la Direction et aux collaborateurs de lutter contre la corruption et améliorer la transparence de ses actions. Ainsi ALBEA a accès à la charte éthique du groupe Sanef, de son Code de bonne conduite de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, de son Règlement

du Comité Ethique et Conformité, de sa procédure de dispositif d'alerte et de la description de son canal d'information (voir site Exploitant : <https://www.sanef.com/fr/ethique>)

Concernant les autres sous-traitants, ALBEA s'assure qu'ils sont en conformité avec la réglementation du travail en leur demandant la fourniture des attestations sociales et fiscales.

3. Cyber sécurité

L'évaluation des risques Cyber sur les systèmes informatiques est revue chaque année à l'occasion de la revue des comptes au 31/12 par les commissaires aux comptes.

L'antivirus Kaspersky a été remplacé sur tous les postes informatiques bureautiques et serveurs d'ALBEA et l'ensemble des PC ont migré vers la solution Microsoft 365 business premium dont les fonctionnalités de sécurité sont renforcées.

Les personnels d'ALBEA s'auto alertent régulièrement lorsqu'ils détectent des emails suspects. Lorsqu'un email ressemble à un email suspect, un appel téléphonique à l'émetteur de l'email permet de contrôler l'absence de risque

De son côté, notre exploitant a également renforcé les systèmes de sécurité.

Enfin, la Direction générale d'ALBEA a participé à un webinaire sur la cybersécurité animé par un expert en cyber et ransomware

4. Participation aux groupes de réflexion sur les sujets ESG

ALBEA participe activement aux groupes de réflexion organisés par l'ASFA sur les sujets de la sécurité des clients, de la sécurité du personnel et du développement durable lui permettant ainsi de prendre connaissance des évolutions réglementaires et/ou de faire évoluer les pratiques

ENQUETE DE SATISFACTION 2022

Comment les automobilistes perçoivent-ils les conditions de circulation et de sécurité, l'information et la signalisation, le passage au péage et les services sur notre réseau autoroutier concédé ?

C'est pour répondre à ces questions qu'ALBEA a mis en place ce questionnaire et ainsi mesurer le niveau de satisfaction de ses clients.

Les destinataires de l'enquête

Un lien vers le questionnaire a été adressé par mail le 1^{er} juillet 2022 à 9.208 détenteurs d'un badge Bip&Go, qui ont effectué au moins deux trajets sur l'autoroute A150 sur les 5 derniers mois (de janvier 2022 à mai 2022).

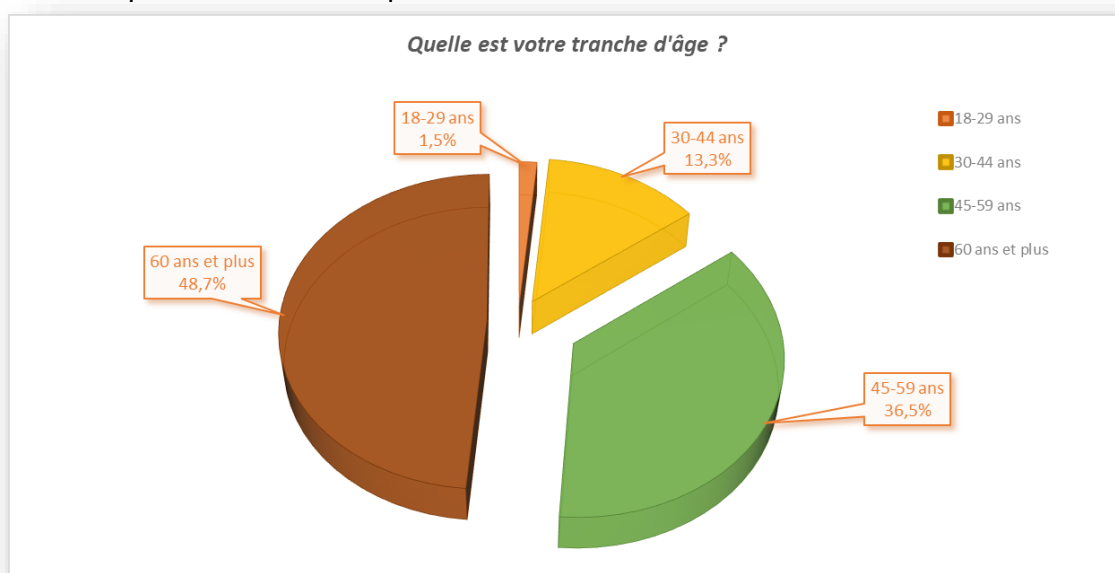
Sur les 9.208 mails envoyés, 4.132 destinataires ont ouvert le mail (44,9 %) et 690 ont cliqué sur le lien pour répondre au questionnaire (7,5 %).

Le nombre de réponse

La date limite de réponse était fixée au 12 juillet 2022 et à la date du 20 juillet, 620 réponses ont été reçues, soit environ 6,7 %, mais seulement 534 répondants sont allés au bout du questionnaire (5,8 %).

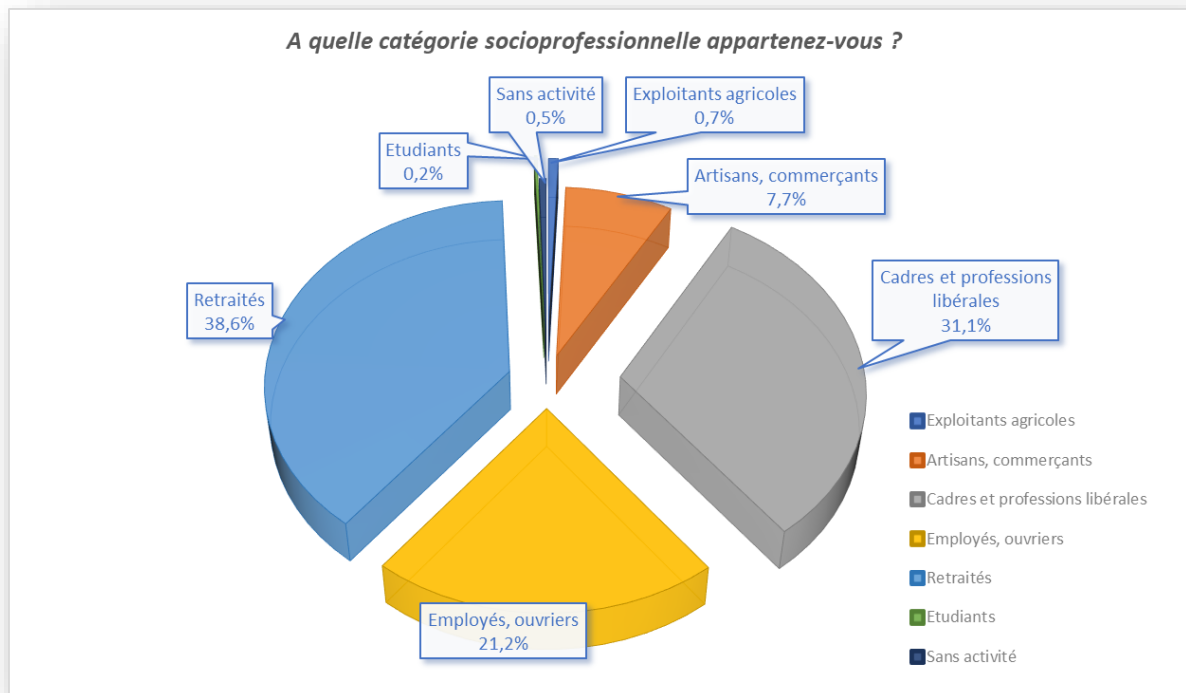
Le profil des répondants

La majorité des répondants à l'enquête sont des hommes (73%) et les plus de 45 ans représentent plus de 85 % des réponses.



Les trois catégories socio professionnelles les plus représentées sont par ordre d'importance :

- ▷ Les retraités (38,5 %)
- ▷ Les cadres et professions libérales (31 %)
- ▷ Et les employés/ouvriers (21 %)



A peine 11 % des réponses sont apportées par des abonnés.

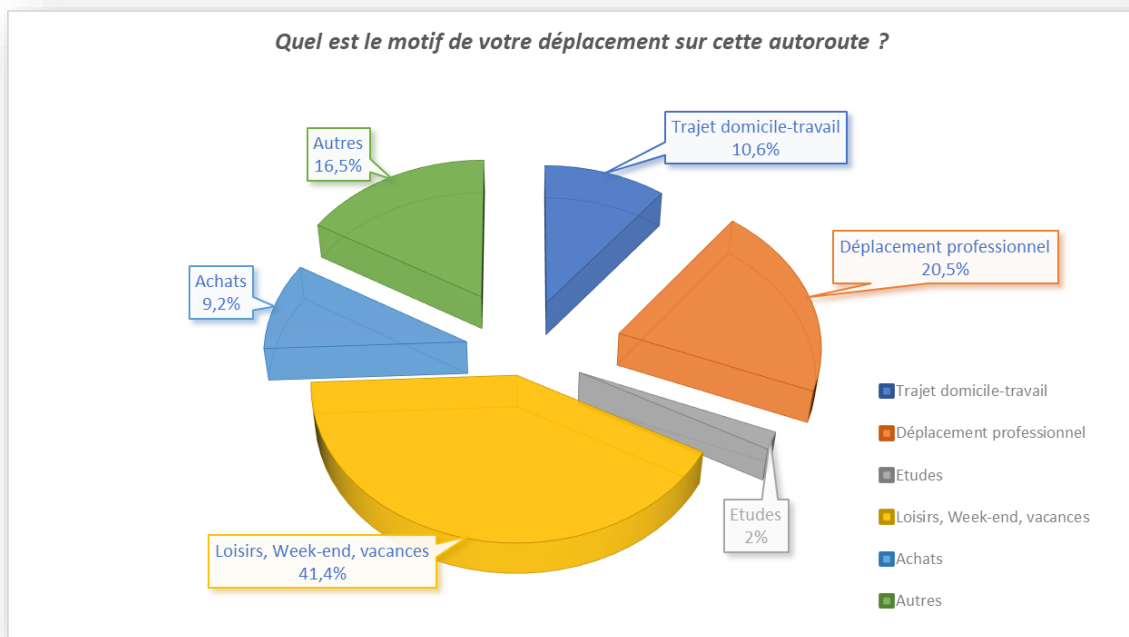
Ceux qui répondent sur les raisons de l'absence d'abonnement évoquent en majorité une **fréquence de passage insuffisante** pour 45% d'entre eux, alors que 35 à 40% d'entre eux semblent ou confirment **ne pas savoir ce qu'est l'abonnement Fréquence A150 ou A29/A150**.

La fréquence et le motif principal d'utilisation de l'A150

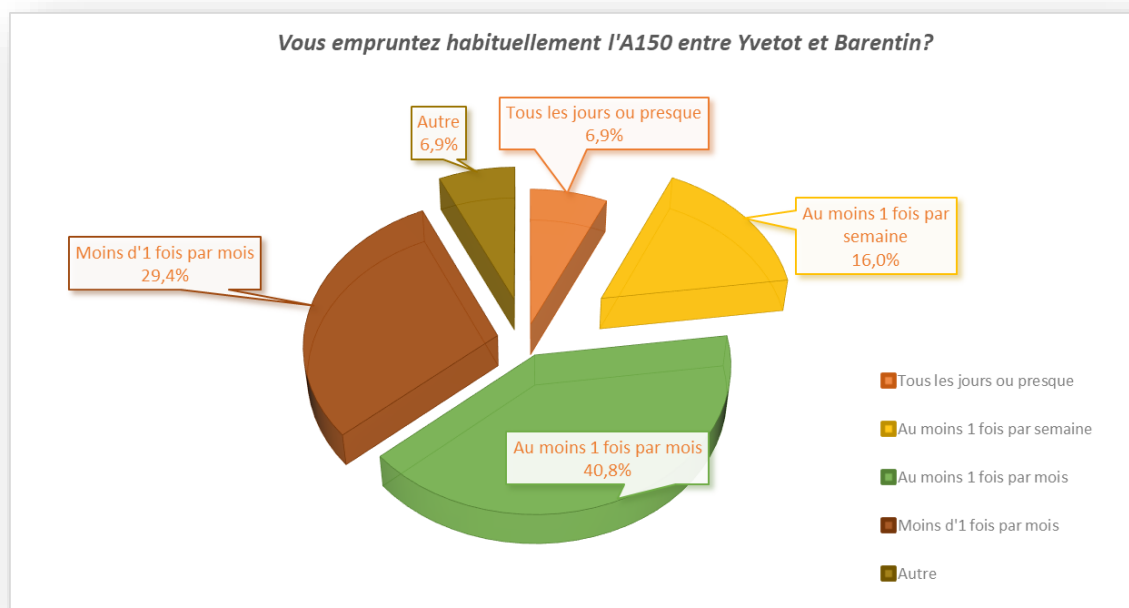
Les trajets **domicile/travail** et les **déplacements professionnels** ne sont pas les motifs principaux du déplacement sur l'autoroute A150.

Ils ne représentent que 31 % alors que les motifs liés **aux loisirs, week-end, vacances** et **achats** représentent plus de 50 %.

Dans les 16,5 % de déplacements "autres", on trouve majoritairement les déplacements liés à des motifs médicaux (39 % des motifs détaillés) et **les déplacements familiaux** (Visites famille, amis) qu'on pourrait rattacher aux déplacements liés aux loisirs (28 % des motifs détaillés)



Les déplacements domicile/travail n'étant pas majoritaires, les réponses sur la fréquentation "tous les jours ou presque" ne représentent que 7 % des réponses alors que **les trajets occasionnels** "au moins 1 fois par mois" et "moins d'une fois par mois" représentent 70 % des réponses.



L'état de l'autoroute

Plus de 92 % des clients se disent **satisfaits** ou **très satisfaits** de l'état général de l'autoroute A150.

Sur les questions plus précises, les avis figurent dans le tableau suivant :

(en %)	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
La qualité du revêtement	2,1	5,7	41,4	50,7
La qualité du marquage au sol	1,8	5,3	39,3	53,6
La propreté de la chaussée et de ses abords	2,3	8,1	40,9	48,6

La signalisation et l'information

Près de 86 % des clients se disent **satisfaits** ou **très satisfaits** de la signalisation et l'information donnée sur l'autoroute.

Les questions concernaient les informations affichées sur les panneaux lumineux, l'affichage des modalités de dépannage, les informations données sur la radio 107.7, la signalisation des travaux, la signalisation de direction pour accéder à l'A150.

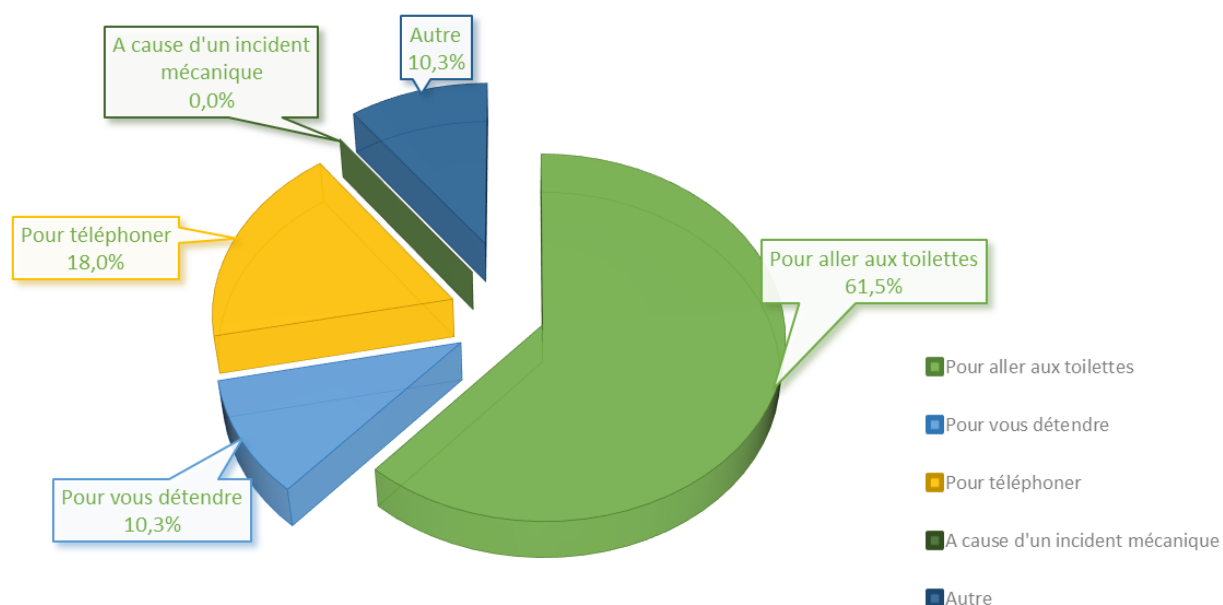
(en %)	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Panneaux lumineux	2,1	10,1	47,4	40,4
Modalités de dépannage	2,9	17,4	42,6	37,1
Information radio 107.7	5,5	13,9	42,6	37,9
Signalisation des travaux	2,8	11,4	44,1	41,7
Signalisation de direction	1,8	13,0	42,1	43,0

A la question, **souhaitez-vous des informations supplémentaires**, 90% répondent par la négative. Une cinquantaine de clients se risquent à proposer des améliorations comme l'information sur les temps d'accès à Rouen, la présence de bouchons, des informations sur les travaux avant d'entrer sur l'autoroute, quel numéro appeler d'un portable pour signaler un incident sur la route.

L'aire de repos et ses équipements

Un peu moins de 15 % se sont déjà arrêtés sur l'aire de repos pour les raisons décrites ci-après.

Quelle est la principale raison de votre dernier arrêt ?



Un peu plus de 84 % sont globalement **satisfaits** ou **très satisfaits** des services proposés :

(en %)	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
L'état des toilettes	3,8	14,1	51,3	30,8
La propreté des toilettes	6,4	23,1	47,5	23,1
L'éclairage	2,7	12,2	47,3	37,8
La propreté de l'aire	5,1	3,8	54,4	36,7
L'état des tables de pique-nique	7,7	17,9	43,6	30,8
L'état des jeux	5,7	11,4	45,7	37,1
La disponibilité du parking	2,5	3,7	35,8	58,0

Le Péage et les moyens de réclamation

Près de 84 % des clients sont **satisfaits** ou **très satisfaits** de leur passage au péage de Bouville.

Leur satisfaction s'est exprimée à travers les items suivants :

(en %)	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Signalisation des voies	0,9	5,6	39,0	54,4
Nombre de voies ouvertes	2,5	7,4	38,6	51,5
Rapidité de passage	2,3	7,8	34,8	55,1
Temps de réponse pour problème badge ou autre	6,7	19,6	36,7	37,1
Qualité de l'échange avec l'opérateur à l'interphone	3,4	17,0	36,9	42,7

Seulement 7,3% des clients ayant répondu à l'enquête connaissent les moyens mis à leur disposition pour toute réclamation.

La communication

Seulement 8,1% des 543 personnes ayant répondu à la question connaissent le **site internet** d'ALBEA et à peine 1% la page **Facebook**.

Concernant le site Internet, 43% trouvent les informations à disposition intéressantes.

Les principales suggestions sur les informations qui devraient y figurer sont les informations sur les **travaux en cours ou à venir** (36 fois), **le trafic** en temps réel (27 fois) et **les événements signalés** en temps réel pouvant entraîner des ralentissements ou bouchons (par exemple sous forme de tchat).

Quelques suggestions sont faites pour des informations qui existent déjà (abonnement, tarifs de péage), ou des suggestions plus anecdotiques comme la présence de contrôles de vitesse, l'état de la circulation au-delà de Barentin vers Rouen, des jeux permettant de gagner des passages gratuits ou promotions au péage, la mise en place d'une webcam sur l'échangeur de Barentin afin de visualiser les conditions de circulation en direction de Rouen avant de prendre la route.

Le télétravail et le covoiturage

Les deux dernières questions de l'enquête concernaient la **possibilité pour les clients de télétravailler** suite au développement du télétravail après les crises sanitaires, et la **possibilité de covoiturer** depuis la création des 2 aires de covoiturage aux extrémités d'A150 (à Yvetot et à Barentin).

28 % indiquent avoir la **possibilité de travailler à domicile** plusieurs jours par mois dont **16 % plusieurs jours par semaine**. Il en reste donc près de 72% qui n'en ont pas la possibilité - mais sur les 534 répondants, près de 200 sont retraités, ce qui peut expliquer en partie ce taux élevé.

Concernant le **covoiturage**, près de 7 % des 534 personnes ayant répondu, indiquent avoir déjà covoituré mais la question n'était pas suffisamment précise pour savoir s'il s'agit d'un covoiturage quotidien ou occasionnel. Ce chiffre ne peut donc pas être comparé aux estimations de 3% de la part de covoiturage quotidien dans les 70% des déplacements domicile-travail réalisés avec des véhicules individuels*.

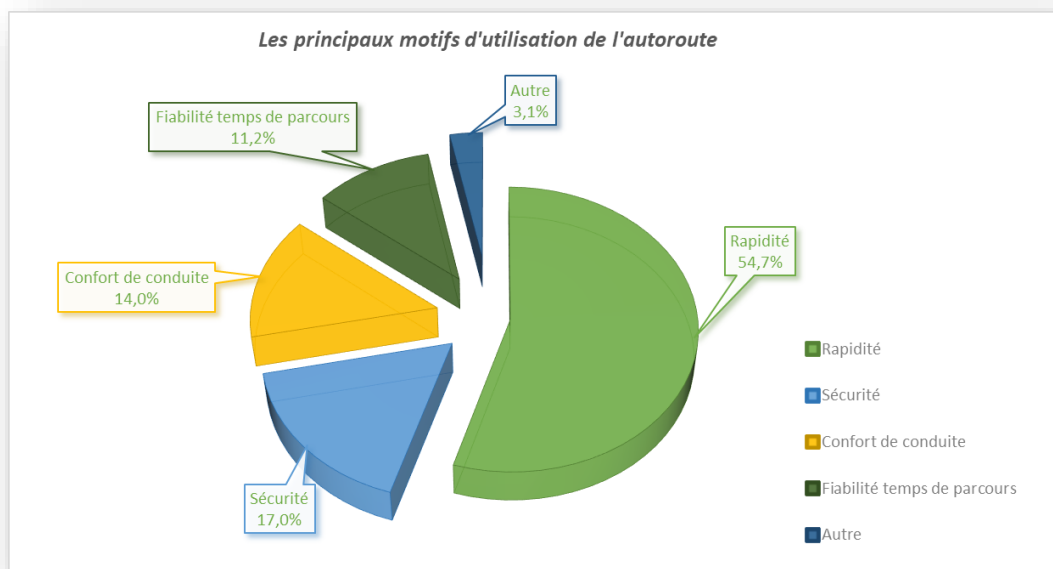
*www.ecologie.gouv.fr - Le covoiturage en France, ses avantages et la réglementation en vigueur – Lundi 11 juillet 2022

L'autoroute et les tarifs

A la question, **pensez-vous payer le juste prix par rapport au service qu'apporte l'autoroute**, 21% répondent par l'affirmative.

Parmi les clients qui trouvent le tarif trop élevé, certains comparent le prix au nombre de kilomètres, d'autres au temps gagné et d'autres au tarif du trajet A13-Pont de Tancarville.

Malgré tout, parmi les 545 réponses, les principaux motifs d'utilisation se déclinent de la façon suivante :



Dans les autres motifs, on trouve l'habitude, le côté pratique, l'évitement des bouchons de Barentin et enfin les radars.