



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



RAPPORT ESG 2023

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	11
6. Suivi de la mortalité des oiseaux	12
7. Limitation de nos émissions de gaz à effet de serre et maîtrise des consommations d'énergie et ressources naturelles	13
8. Promouvoir une mobilité durable	14
2- SOCIAL	16
1. Sécurité des clients	16
2. Sécurité et santé au travail des employés, des salariés de l'exploitant et des sous-traitants	17
3. Satisfaction des clients	19
4. Gestion des réclamations et des relations avec les communautés locales	19
5. Aide aux communautés	20
3- GOUVERNANCE	21
1. Reporting aux actionnaires, banques et concédant	21
2. Déontologie et anti-corruption	21
3. Cyber sécurité	22
4. Participation aux groupes de réflexion sur les sujets ESG	22
Annexe 1 – Extrait rapport de synthèse analyse des eaux de bassins	23
Annexe 2 – Mortalité des oiseaux sur A150	36
Annexe 3 – Mesures de sobriété énergétique	37
Annexe 4 – Certificat Sauveteur Secouriste du travail	38
Annexe 5- Certificat ISO 45001	39
Annexe 6- Charte d'engagement Sécurité de l'encadrement de l'exploitant	44
Annexe 7 – Plan de prévention entreprise sous-traitante	45
Annexe 8 – Liste et traitement des réclamations clients 2023	56
Annexe 9 – Enquête de satisfaction des clients	59
Annexe 10 – Procédure de gestion des réclamations des clients	72
Annexe 11 – Extrait du reporting mensuel aux actionnaires – Partie ESG	78
Annexe 12 – Extrait du Powerpoint du Copil du 16 juin 2023 en lien avec l'ESG	79
Annexe 13 – Procédure Achats	81
Annexe 14 – Formation	87

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 consignnant 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) - Voir annexe 1 - Extrait Rapport de synthèse



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	
		14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023
Précipitations	Jour J	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux
	Jours précédents	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux
Température	en degrés Celcius	22,3	6,1	24,0	6,1	24,0	6,4	25,0	6,4
Particules en suspension									
MES	en mg/L	<2	2,7	8,3	2,8	2,1	5,8	140	2,6
Matières organiques et oxydables									
Oxygène dissous	en mg/L O ₂	3,73	11,7	2,55	11,2	4,11	10,5	3,21	11,2
Saturation en oxygène dissous	en %	38,9	92,7	26,0	92,9	42,7	87,6	33,8	94,0
ST-DCO	en mg/L O ₂	13	10	28	<10	17	13	81	<10
DBO5	en mg/L O ₂	/	/	/	/	/	/	/	/
NTK	en mg/L N	/	/	/	/	/	/	/	/
Micropolluants organiques									
Indice hydrocarbure	en mg/L	0,43	0,19	0,30	<0,10	0,20	<0,10	0,18	<0,10
Micropolluants inorganiques									
Plomb	en µg/L	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	4,35	<1,0
Zinc	en µg/L	125	13,2	189	9,82	139	27,5	145	16,7
Acidification									
pH		7,4	8,1	7,6	8,2	7,8	8,0	539	7,9
Minéralisation									
Conductivité	en µS/cm	303	337	313	349	502	358	539	510
Chlorure	en mg/L	/	/	/	/	/	/	/	/

Figure 1 : synthèse des analyses des eaux de bassins

Dès lors qu'un paramètre n'est pas respecté, ce paramètre est recontrôlé dans le mois suivant ou lors du prélèvement du semestre suivant.

Différents travaux ont également été réalisés en 2023 pour maintenir un fonctionnement optimal de ces ouvrages comme notamment la réparation de l'étanchéité au niveau de l'ouvrage siphon de sortie du Bassin BM 11.9. (Figure 2 : travaux réalisés par Seine TP).

Avant :



Pendant :



Après travaux :

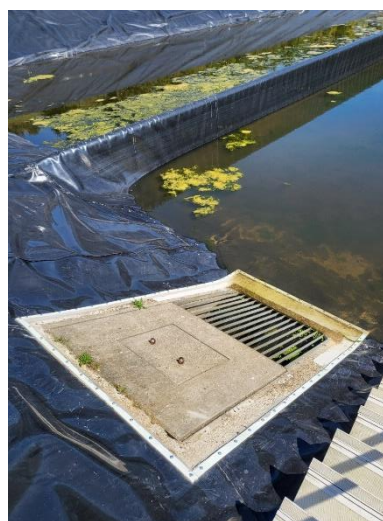


Figure 2 : Réparation de l'étanchéité du bassin BM11.9

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 bétoire 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.

La re création de la zone humide a permis de restituer un espace de développement de la biodiversité, et celle-ci s'y développe depuis de manière satisfaisante.



Figure 3 : Mare de la vallée d'Ecalles

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-pâturage avec des bovins (Figure 4 : 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 5 : prairie de fauche)



Figure 4 : Prairie en éco-pâturage



Figure 5 : 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 2023, plusieurs aspects ont été mesurés comme la fréquentation de certaines mares par les amphibiens (Figure 6 : Ponte caractéristique de grenouille agile – Figure 7 : Amplexus et pontes de Crapaud commun – Figure 8 : Mâles de Tritons alpestre, ponctué et palmé – Figure 9 : Grenouille verte commune, intérieur de cuisse et tubercule métatarsien).



Figure 6 : Ponte caractéristique de grenouille agile



Figure 7 : Amplexus et pontes de Crapaud commun



Figure 8 : Mâles de Tritons alpestre, ponctué et palmé



Figure 9 : Grenouille verte commune

Une cartographie de la végétation et du suivi des habitats sur 4 des 8 zones identifiées de compensation à la destruction des espèces protégées a également été réalisée (Figure 10 – Suivi du site de la Zone humide de l’Austreberthe)



Figure 10 – Suivi du site de la Zone humide de l’Austreberthe

Le suivi de la présence des chouettes chevêches et faucons crécerelles s’est poursuivi aux abords immédiats et plus éloignées de l’autoroute et les 4 nichoirs installés chez des particuliers volontaires avec qui Albea a conventionné ont été visités, ainsi que le nichoir à faucon crécerelle sur le site des mares de la Vallée d’Ecalles.

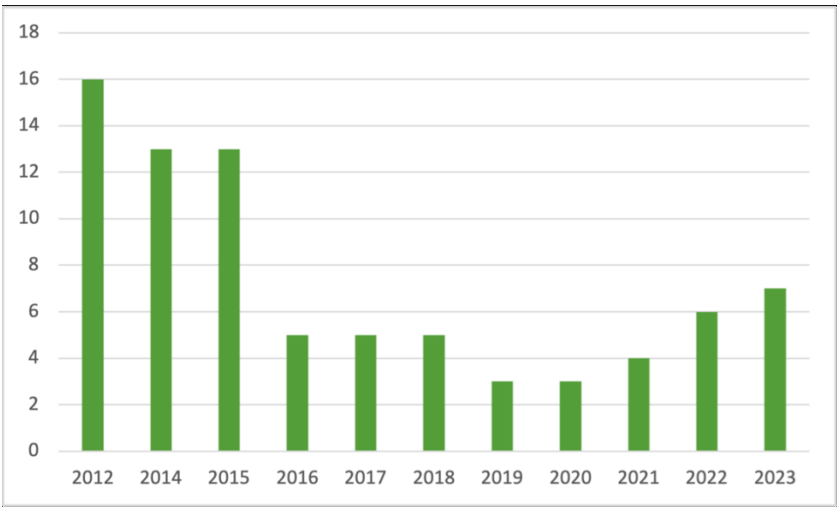


Figure 11 : Nombre de chanteurs de chouette chevêche autour d’A150

La population de chouette chevêche est toujours à un niveau très bas (<50 % de la population initiale de 2012) mais la tendance de ces dernières années semble être à la hausse.

Quelle que soit la distance à l'autoroute, la tendance d'évolution de la population est à la baisse. Il semblerait que la baisse soit plus importante sur les points situés entre 1 et 3 kilomètres, ce qui suggérerait que la baisse de la population serait globale et pas uniquement liée à la mise en service de l'A150.

Sur les 4 nichoirs, l'un a été occupé par une chouette chevêche en 2023 et une chouette était présente lors du nettoyage du nichoir suggérant la préparation de la saison de nidification 2024



Figure 12 : chouette chevêche dans nichoir



Figure 13 : nettoyage annuel des nichoirs

Les 3 autres nichoirs semblent avoir hébergé des étourneaux pour l'un, un mulot sylvestre et un pigeon ramier pour les 2 autres.

Un nichoir abîmé a été remplacé en 2023, les 3 autres le seront en 2024.

Le nichoir à faucon crécerelle installé sur le site des mares d'Ecalles a de nouveau été occupé et le couple a produit deux jeunes à l'envol. Le nichoir est occupé annuellement depuis 2017 et chaque année des poussins sont produits

N° de point	Couple	Nb poussins à l'envol
2016	0	0
2017	1	2
2018	1	1
2019	1	2
2020	1	5
2021	1	3
2022	1	3
2023	1	2

Figure 14 : Production annuelle en poussins de faucon crécerelle dans le nichoir

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

Le nombre d'animaux morts ramassés sur les chaussées est régulièrement suivi (Figure 15 : bilan des animaux morts). En 2023, nous ne déplorons la mort d'aucun animal faisant partie d'une espèce protégée.

ANNEE 2023

Bilan des animaux retrouvés morts

Date	PR	Sens	Animal
01/01/2023	14+800	1	ragondin
03/01/2023	25+500	1	ragondin
19/01/2023	23+500	2	2 ragondins
24/02/2023	15	1	2 sangliers
25/02/2023	13+600	1	faisan
25/02/2023	14+700	2	sanglier
02/03/2023	24+800	2	chat
10/03/2023	15	2	sanglier
22/03/2023	17+900	2	lièvre
05/04/2023	19+600	1	chat
21/05/2023	27+700	2	lièvre
07/08/2023	20+400	2	cormoran
09/08/2023	18+100	1	chat
10/08/2023	23+850	1	chat
26/08/2023	26+800	2	buse
29/08/2023	22+200	2	renard
01/10/2023	24+800	2	lièvre
03/10/2023	18+400	1	ragondin
10/10/2023	27	2	renard
23/10/2023	23	2	ragondin
24/10/2023	25+500	2	chat
10/11/2023	19+200	2	chat
11/11/2023	17+200	2	chat
16/12/2023	27+200	2	chat
19/12/2023	11+177	1	non identifié

Total animaux hors oiseaux repertoriés 27

Figure 15 : 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 depuis 2022, consistant à prendre en photo l'oiseau avant de le ramasser pour qu'il soit identifié (Figure 16 : Bilan de la mortalité des oiseaux).

Au total, 14 cadavres ont été identifiés mais aucun de chouette chevêche ou de faucon crécerelle.

N° de photo	Date	PK	Sens	Espèce
1	05/04/2023	25,450	2	Poule d'eau
2	05/04/2023	24,500	1	Perdrix grise
	05/04/2023	Halte de Bouville	1	Linotte mélodieuse
3				
4	18/04/2023	20,900	1	Hibou moyen-duc
5	18/04/2023	16,300	1	Canard colvert
6	18/04/2023	24,800	1	Merle noir
7	23/05/2023	28,700	2	Chouette hulotte
8	14/06/2023	23,000	1	Chouette effraie
9	14/06/2023	14,300	1	Pigeon ramier
10	22/06/2023	15,400	1	Pigeon ramier
11	23/06/2023	22,300	1	Hibou moyen-duc
12	30/07/2023	22,000	1	Buse variable
13	13/08/2023	24,400	1	Pigeon ramier
14	04/10/2023	19,600	2	Chouette effraie

* voir photos correspondantes en annexe 2

Figure 16 : Bilan de la mortalité des oiseaux

Sur les 2 années cumulées, les rapaces, nocturnes et diurnes, représentent 50% des oiseaux victimes de collision sur l'A150, dont plus de 35% de rapaces nocturnes. Parmi ces derniers, 3 espèces ont été identifiées, la chouette chevêche ne fait pas partie de ces espèces victimes de collision.

Espèces	2022	2023	Total
Rapaces nocturnes	37,50	35,71	36,67
Passereaux	12,50	35,71	23,33
Rapaces diurnes	18,75	7,14	13,33
Oiseaux d'eau	12,50	14,29	13,33
Gallinacés	18,75	7,14	13,33

Figure 17 : Proportion de collisions par groupe d'espèces

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 19 : Bilan de l'émission de GES), et depuis 2017 un suivi des consommations d'énergie et ressources naturelles (Figure 18 : Bilan des consommations).

Consommations	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Ecart 2023/2022
EAU								
m ³ achetés	524	415	317	263	335	317	323	1,9%
ENERGIE								
kWh	308 784	338 550	288 460	299 882	298 021	278 407	270 705	-2,8%
Gasoil								
m ³		30,4	31,5	28,863	23,9	20,086	17,4	-13,4%
TONNAGE DE SEL UTILISE EN VH								
Tonnes utilisées	120	109,6	77,2	52,8	66,8	53,88	41,4	-23,2%
RECYCLAGE DES DECHETS								
Déchets produits en tonnes (centres d'exploitation)	2,8T	6,38	8,71	4,56	5,8	2,89	4	38,4%
Milieux naturels - Produits phytosanitaires utilisés (kg)								
Kg consommés dans le cadre réglementaire	0	4,3	0	0	0	0		0,0%

Figure 18 : Bilan des consommations

Entre 2021 et 2022, l'ensemble des consommations avait diminué. C'est un peu moins le cas entre 2023 et 2022, la maîtrise des consommations est néanmoins 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 dont la liste figure en annexe 3.

Malgré une attention particulière à nos émissions de gaz à effet de serre, celles-ci ont été augmentées pour le scope 1 du fait de notre installation de chauffage qui a nécessité un rechargement de gaz frigorifique R-410a

GAZ A EFFET DE SERRE	2021	2022	2023	Ecart 2023/2022
Emissions Scope 1 (T CO2 Eq)	75,5	64,9	94,4	+45,4%
Emissions Scope 2 (T CO2 Eq)	16,1	0	0	-100,0%

Figure 19 : 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. Pour 2023, l'énergie renouvelable est de provenance suivante : 68,8% hydraulique, 18,7% éolien, 7,1% biomasse, 5,4% solaire.

En fin d'année 2022, ALBEA avait lancé une consultation pour trouver un partenaire en vue d'installer, sur ses délaissés autoroutiers, des centrales photovoltaïques. Elle a ainsi contractualisé avec la société QAIR et a signé le 8 avril 2023 une promesse de bail emphytéotique et convention de servitudes sur 3 parcelles situées sur la commune de Barentin, constituant des délaissés autoroutiers. Les études environnementales sont en cours afin de pouvoir déposer une demande de permis de construire dans le courant de l'année 2024.

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 20 : Evolution du parc PL)

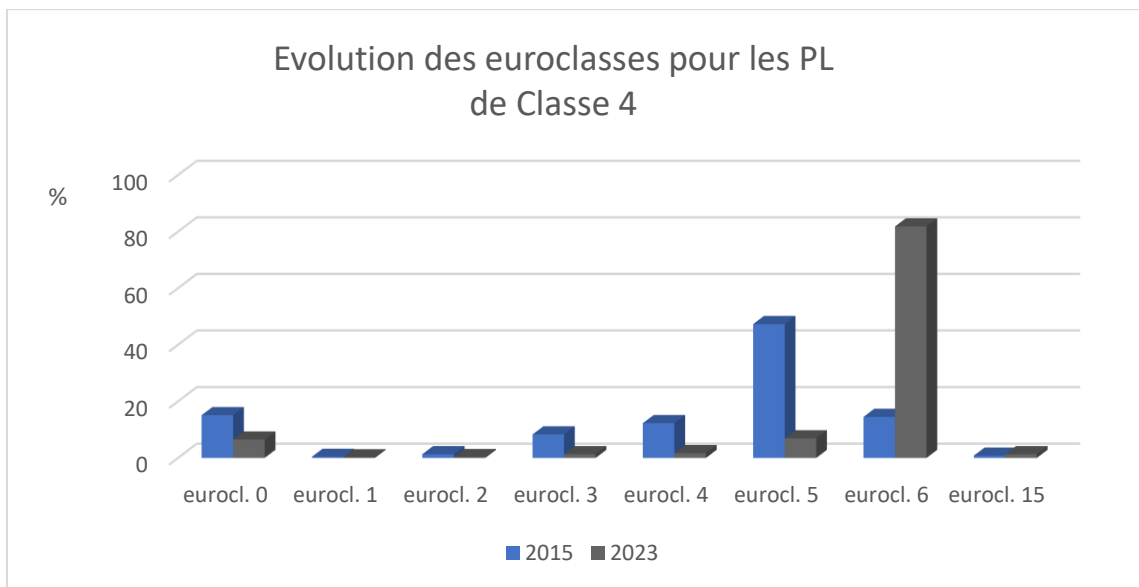


Figure 20 : Evolution du parc PL

(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 166 places dont 4 places PMR, qui a été mise en service début 2022 (Figure 21 : Aire de covoiturage de Barentin).



Figure 21 : Aire de covoiturage de Barentin

Sa fréquentation varie entre 19 et 46% selon les périodes de l'année.

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.

En 2022, le parc de véhicules d'ALBEA a 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 22 : Bornes de recharge électrique).



Figure 22 : Bornes de recharge électrique

Le 2^{ème} véhicule diesel de la société sera remplacé prochainement par un véhicule 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 2023, le nombre d'accidents s'est élevé à 30 comme en 2022. Plusieurs accidents corporels sont à déplorer avec 1 blessé hospitalisé et 6 blessés légers (Figure 23 : Bilan des accidents).

	Ensemble des accidents d'auteur connu		Nombre d'accidents Matériels		Nombre d'accidents Corporels par mois (dont mortels)		Nombre d'accidents Mortels par mois		Nombre de Blessés Hospitalisés par mois		Nombre de Blessés Légers par mois	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Janvier	2	7	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Février	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Mars	3	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Avril	7	4	7	1	0	3	0	0	0	1	0	3
Mai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juin	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Juillet	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Août	0	5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	3
Septembre	5	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Octobre	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Novembre	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décembre	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	30	30	24	0	6	0	0	0	1	0	6

Figure 23 : Bilan des accidents

9 accidents ont eu lieu suite à des conditions météorologiques hivernales (averses de neige et/ou de grêles), ils représentent plus de 30% 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 24 : délai d'intervention pour mise en sécurité)

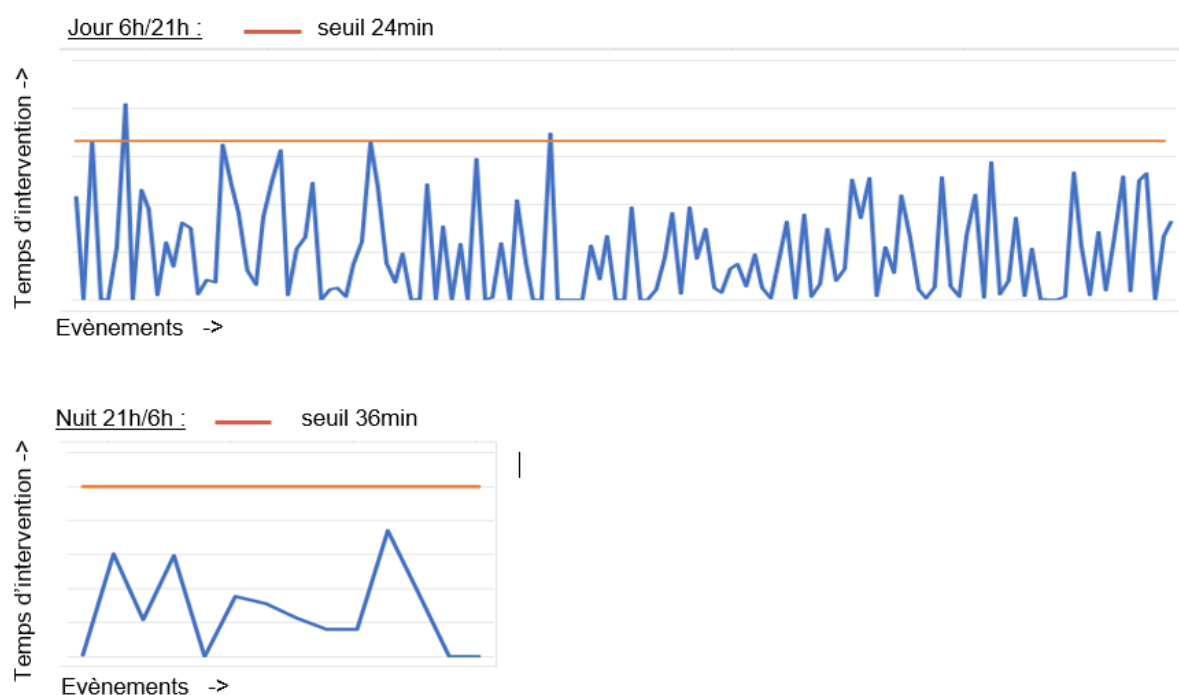


Figure 24 : délai d'intervention pour mise en sécurité

De même, les interventions des dépanneurs s'effectuent le plus rapidement possible, et sur les 247 dépannages VL de l'année 2023, 81 % 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 (0,0128 pour l'année 2023).

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 93,5% des cas) et la radio 107.7 (dans 98% 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.

D'une 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 (voir Annexe 4 – Certificat Sauveteur Secouriste du travail) en 2022.

D'autre part l'exploitant a été certifié ISO 45001 en fin d'année 2023 (voir annexe 5 – certificat ISO 45001 du groupe Sanef)

L'exploitant organise tout au long de l'année des quarts d'heure sécurité sur différents thèmes (Figure 25 : Liste des thèmes des rendez-vous sécurité)

Thèmes des Rendez-vous sécurité – Année 2023

|
Attelage remorque
Contrôle échelle 2023 + Travail temporaire en hauteur
Produits chimiques
Remontée anomalies
Référent Chute de plain-pied
Réunion fauchage YVETOT / rappel sécu
Stationnement en marche arrière
Travail en hauteur
Gestion des secours
Tondeuse auto portée
Taille haie
Désherbeur mécanique débroussailleuse
Tondeuse auto tractée
Expérimentation FLU
Patrouille Yvetot
Balisage avec insertion bretelle
Insectes / tiques/ piqûres végétaux/ berce du caucase
Chimirec / espace Déchets dangereux
ATAA avec Tiers 10/05/23
Canicule
Soudure
Test évacuation Yvetot
Digitour ISO 45001
Appli Remontée de situations dangereuse
Définition Activités

Figure 25 : Liste des thèmes des rendez-vous sécurité

Par ailleurs, l'encadrement de l'exploitant a signé une charte d'engagement sécurité. (Voir annexe 6 – Charte d'engagement Sécurité)

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. (Voir annexe 7 – plan de prévention entreprise sous-traitante).

Au cours de l'année 2023, 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 3,3 millions de transactions réalisées sur A150 en 2023, ALBEA a reçu et traité 72 réclamations clients. (Voir annexe 8 – Liste et traitement des réclamations clients). Ces réclamations portaient principalement sur des erreurs de classification de l’automate ou un problème de détection en entrée au péage.

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 26 : 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 9.

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 (Voir annexe 10 – Procédure de gestion des réclamations) 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.

46 personnes ont bénéficié d'une aide en 2023. (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. (Annexe 11 – Extrait reporting mensuel aux actionnaires – partie ESG)

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. (Annexe 12 – Extrait du Powerpoint du Copil du 16 juin 2023 en lien avec l'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 (voir annexe 13 - Procédure 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 (voir Annexe 14 – Formation).

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.groupe.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. Toutefois, un renforcement de la sécurité sur les boites mail a été mis en place en 2023.

De son côté, notre exploitant a également renforcé les systèmes de sécurité avec une double authentification sur les accès à distance.

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



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

Rapport de synthèse

Bassins routiers

et

Suivi de milieu sur l'Austreberthe

Année 2023



Ce rapport d'analyse ne concerne que les produits soumis à essai.
Il ne doit pas être reproduit partiellement sans l'approbation du laboratoire.
La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 15 pages.

Prélèvement Bassins multifonctions Autoroute A150

Réalisé selon la norme FD T90-523-2

Caractéristiques de la station de prélèvement:

- Type de station : Bassins multifonctions avec voile Siphôide

Conditions de prélèvement :

Les prélèvements ont été réalisés au préleveur automatique dans les regards des vannes A à l'aide d'équipement en Téflon (crépine et tuyaux) pour les bassins multifonctions

PRELEVEMENT			
Localisation du point de prélèvement		Vanne A, après le voile siphôide	
Longueur tuyau	10 mètres	Hauteur d'aspiration	3,2 à 5,4 mètres
Marque et modèle du préleveur		Préleveur ISCO Avalanche, réfrigéré et thermostaté	
Type de préleveur		Péristaltique	
Flaconnage		Flacon 2L PEHD, flacon 125 mL acidifié (HNO3) et flacon en verre 1 L acidifié (HCl)	
Mode d'asservissement		Prélèvement ponctuel	
Nombre de prélèvements total		9 bassins	
Contrôles internes :		Vérification de la vitesse d'aspiration (>0,5m/s)	

Planche Photographique

Prélèvement n°1 / Bassin PK 17.8

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 548561 m

y : 6942357 m

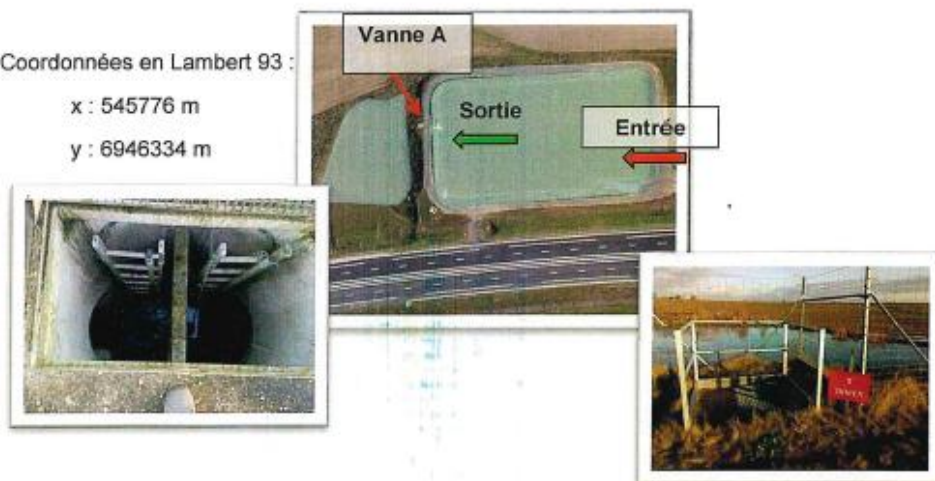


Prélèvement n°2 / Bassin PK 23.0

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 545776 m

y : 6946334 m



Prélèvement n°3 / Bassin PK 25.5

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 544804 m

y : 6948613 m

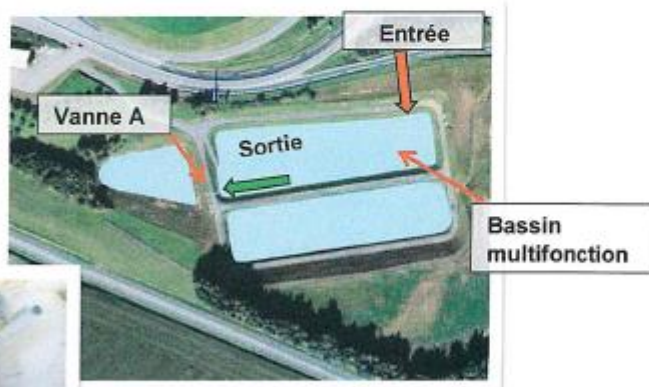


Prélèvement n°4 / Bassin PK 28.6

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 541628 m

y : 6949618 m



Prélèvement n°5 / Bassin PK 20.6

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 546499 m

y : 6944095 m

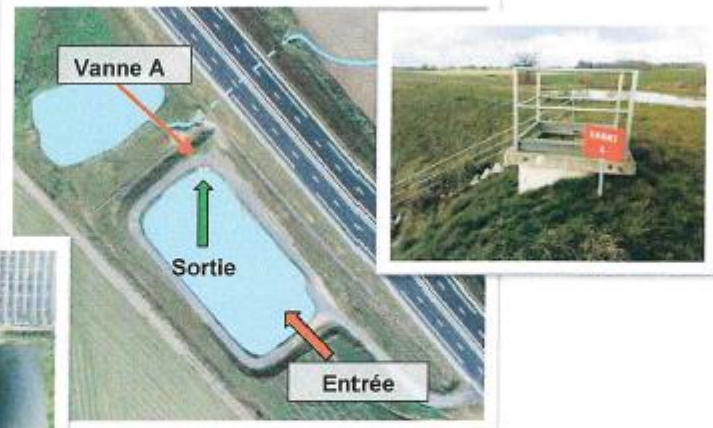


Prélèvement n°6 / Bassin PK 20.2

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 546807 m

y : 6943847 m

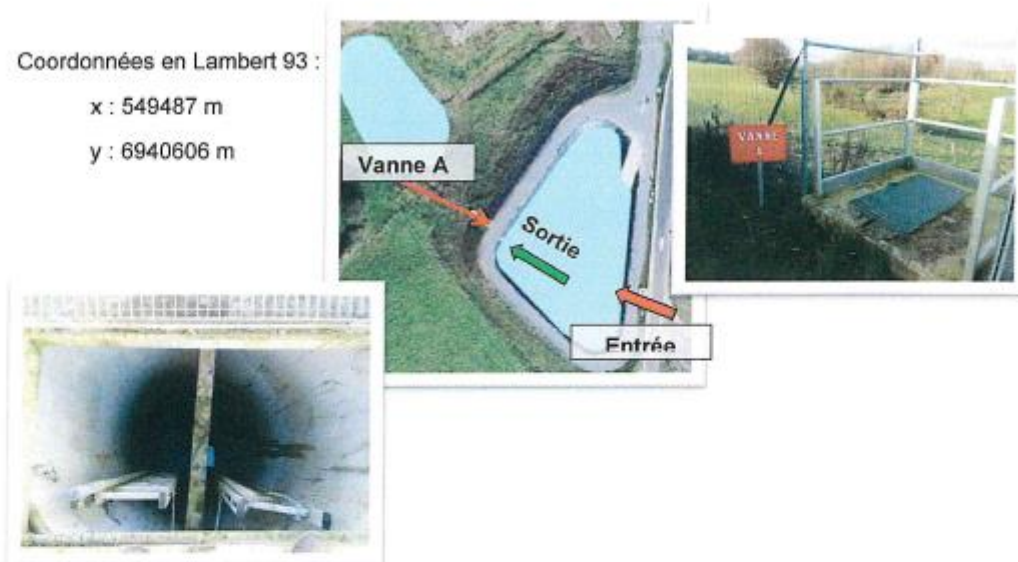


Prélèvement n°7 / Bassin PK 15.9

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 549487 m

y : 6940606 m

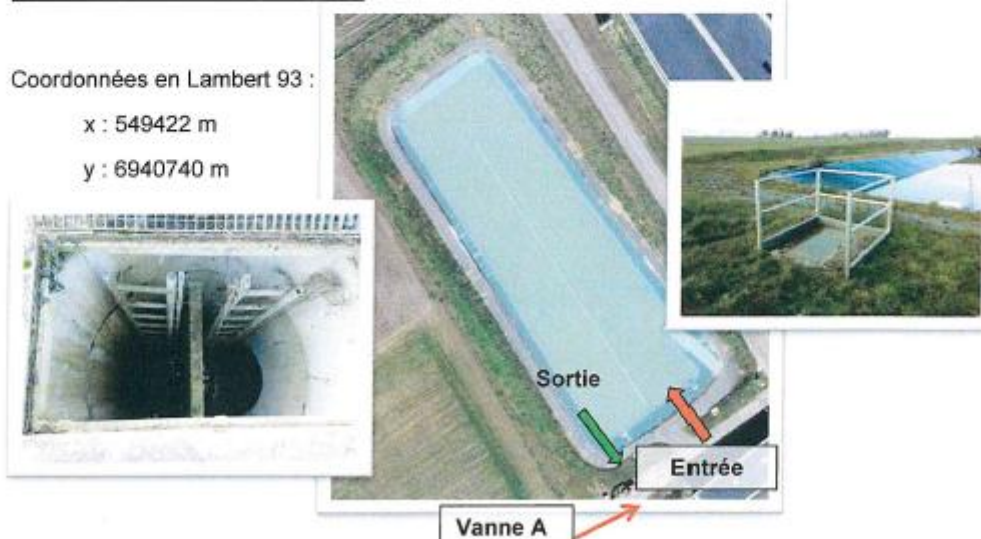


Prélèvement n°8 / Bassin PK 16.2

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 549422 m

y : 6940740 m

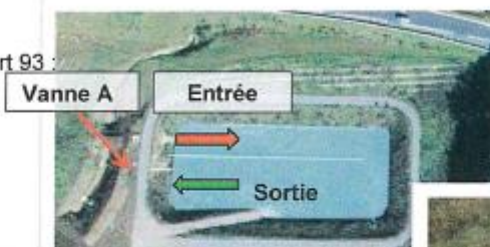


Prélèvement n°9 / Bassin PK 11.9

Coordonnées en Lambert 93 :

x : 542493 m

y : 6937912 m



Prélèvements
<i>l'Austreberthe à Barentin</i>

Localisation des points de mesure

Dénomination :	Prélèvement 10	Prélèvement 11
Nom du cours d'eau :	Austreberthe	
Nom de la commune (code Insee) :	Barentin / Code Insee : 76057	
Altitude (en mètre) :	29	29
Largeur lit mouillé (Lm en m) :	8,40	8,00
Largeur lit plein bord (Lpb en m) :	12,00	14,00
Coordonnées géographiques :		
<i>En Lambert 93</i>		
Coordonnées X :	550756	550707
Coordonnées Y :	6939000	6938922

Carte IGN (Géoportail) :



Point 10 : (5 mètres en amont du rejet)



Point 11 : (90 mètres en aval du rejet)



	Point 10	Point 11
--	-----------------	-----------------

Type de prélèvement

Type de prélèvement :	Dans le courant	Dans le courant
Matériel :	À la main	À la main
Limnimétrie du prélèvement (en cm) :	25	25

Situation hydrologie

Jour J :	Moyennes eaux	Moyennes eaux
----------	---------------	---------------

Seuil

Présence d'un seuil :	Absence de seuil	Absence de seuil
-----------------------	------------------	------------------

Description du milieu

Description du milieu :

Aspect des bords :	Propre	Propre
Irisation de l'eau :	Non	Non
Mousse en surface (détergent) :	Non	Non
Présence de produits ligneux ou herbacé frais :	Non	Non
Présence de boues organiques flottantes :	Non	Non
Autres corps :	Non	Non
Teinte de l'eau :	Incolore en juin Marron clair en décembre	Incolore en juin Marron clair en décembre
Coloration apparente de l'eau :	Incolore en juin Colorée en décembre	Incolore en juin Colorée en décembre
Limpidité de l'eau :	Limpide en juin Limpide en décembre	Limpide en juin Limpide en décembre
Odeur :	Sans	Sans
Ombfrage aux alentours de la station de mesure :	Absent	Absent

Ce rapport d'analyse ne concerne que les produits soumis à essai.
 Il ne doit pas être reproduit partiellement sans l'approbation du laboratoire.
 La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 15 pages

Caractéristiques de l'écoulement :

Aspect général de l'écoulement :	Plat lentique	Plat lentique
Nature du substrat :	Gravier	Gravier
Hauteur d'eau moyenne (en cm) :	35	40
Colmatage :	Absent	Absent

Végétation aquatique :

Bryophytes :	Localisées	Localisées
Bactéries :	Absence	Absence
Algues :	Absence	Absence
Hélophytes :	Localisées	Localisées
Hydrophytes :	Localisées	localisées

Description des berges :

Rive gauche	Parking enrobé	Usine Ferrero
Rive droite	Parking enrobé	Usine Ferrero

Conditions de transport des échantillons :

Les échantillons sont acheminés au laboratoire dans des enceintes réfrigérées, thermostatées et équipées d'enregistreurs de température.

Synthèse des résultats pour la campagne de prélèvement 2023 :

Les premiers tableaux ci-dessous font référence aux valeurs seuils imposées dans l'arrêté du 6 mars 2013.

Rejets en cours d'eau	
Paramètres	Seuils arrêté du 06 mars 2013
MES	< 30 mg/L
DCO	< 25 mg/L
Plomb	< 50 µg/L
Zinc	< 500 µg/L
Indice hydrocarbures C10-C40	Néant

Rejets en vallées sèches / thalwegs	
MES	100 mg/L
DCO	100 mg/L
Plomb	0,1 mg/L
Zinc	0,5 mg/L
Indices hydrocarbure C10-C40	1 mg/L

Remarques :

Lors de la 1^{ère} campagne, 2 bassins ont des valeurs supérieures au seuil limite pour :

- Le Zn (bassin 17,8)
- Les M.E.S (bassin 16,2).



Les conditions climatiques peuvent l'expliquer : la grande période de chaleur sans pluie a pu assécher et concentrer les analytes dans les ouvrages de traitement des Sorties de bassin.

Rouen, le 29 décembre 2023

Visa : Alexis Liébaud
 Technicien Hydrologie Environnement



Légende :

Valeur inférieure au seuil limite	
Valeur supérieure au seuil limite	

		Bassin multi-fonctions 17,8		Bassin multi-fonctions 23,0		Bassin multi-fonctions 25,5		Bassin multi-fonctions 28,6	
		14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023
Précipitations	Jour J	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux
	Jours précédents	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux
Température	en degrés Celcius	20,2	6,1	20,2	6,1	20,2	6,1	22,3	6,1
Particules en suspension									
MES	en mg/L	18	3,3	<2	2,6	3,0	5,0	33	10
Matières organiques et oxydables									
Oxygène dissous	en mg/L O ₂	5,27	11,7	7,03	11,6	5,02	11,6	3,62	11,2
Saturation en oxygène dissous	en %	54,4	98,8	72,3	94,7	53,6	96,6	37,1	92,7
ST-DCO	en mg/L O ₂	18	<10	17	<10	18	<10	103	11
DBO5	en mg/L O ₂	/	/	/	/	/	/	/	/
NTK	en mg/L N	/	/	/	/	/	/	/	/
Micropolluants organiques									
Indice hydrocarbure	en mg/L	0,18	0,67	0,97	0,14	0,15	0,33	0,18	<0,10
Plomb	en µg/L	1,19	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0
Zinc	en µg/L	1129	18,8	91,1	19,6	83,5	82,2	75,4	10,5
Acidification									
pH		7,8	8,3	8,1	8,1	7,7	7,9	7,0	7,9
Minéralisation									
Conductivité	en µS/cm	364	390	317	399	341	399	362	385
Chlorure	en mg/L	/	/	/	/	/	/	/	/

		Bassin multi-fonctions 20,6		Bassin multi-fonctions 20,2		Bassin multi-fonctions 15,9		Bassin multi-fonctions 16,2	
		14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023	14/06/2023	14/12/2023
Précipitations	Jour J	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux	Ensoleillé	Nuageux
	Jours précédents	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux	Ensoleillé	Pluvieux
Température	en degrés Celcius	22,3	6,1	24,0	6,1	24,0	6,4	25,0	6,4
Particules en suspension									
MES	en mg/L	<2	2,7	8,3	2,8	2,1	5,8	140	2,6
Matières organiques et oxydables									
Oxygène dissous	en mg/L O ₂	3,73	11,7	2,55	11,2	4,11	10,5	3,21	11,2
Saturation en oxygène dissous	en %	38,9	92,7	26,0	92,9	42,7	87,6	33,8	94,0
ST-DCO	en mg/L O ₂	13	10	28	<10	17	13	81	<10
DBO5	en mg/L O ₂	/	/	/	/	/	/	/	/
NTK	en mg/L N	/	/	/	/	/	/	/	/
Micropolluants organiques									
Indice hydrocarbure	en mg/L	0,43	0,19	0,30	<0,10	0,20	<0,10	0,18	<0,10
Micropolluants inorganiques									
Plomb	en µg/L	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	<1,0	4,35	<1,0
Zinc	en µg/L	125	13,2	189	9,82	139	27,5	145	16,7
Acidification									
pH		7,4	8,1	7,6	8,2	7,8	8,0	5,39	7,9
Minéralisation									
Conductivité	en µS/cm	303	337	313	349	502	358	539	510
Chlorure	en mg/L	/	/	/	/	/	/	/	/

Annexe 2 – Mortalité des oiseaux sur A150



1. Poule d'eau



2. Perdrix grise



3. Linotte mélodieuse



4. Hibou moyen-duc



5. Canard colvert



6. Merle noir



7. Chouette hulotte



8. Chouette effraie



9. Pigeon ramier



10. Pigeon ramier



11. Hibou moyen-duc



12. Buse variable



13. Pigeon ramier



14. Chouette effraie

SOBRIETE ENERGETIQUE

Liste des mesures mises en place ou à l'étude

TRANSPORT/VEHICULE

- ▷ Inciter les collaborateurs à pratiquer l'écoconduite
- ▷ Utiliser le train plutôt que la voiture lorsque cela est possible




CENTRE D'EXPLOITATION ALBEA

- ▷ Chauffage éteint au mois d'octobre 2022
- ▷ Allumage du chauffage uniquement pour les bureaux occupés
- ▷ Température des bureaux et des sanitaires réglée à 19°C
- ▷ Optimisation du réglage du chauffe-eau à 55°C au lieu de 60°C
- ▷ Arrêt du chauffe-eau non utilisé au PCE
- ▷ Favoriser la participation aux réunions en visioconférence quand cela est possible
- ▷ Fermer les interrupteurs des rallonges électriques
- ▷ Eteindre les écrans des PC et ceux du PCE
- ▷ Achat et mise en place des programmateurs mécaniques sur les appareils électriques qui restent en veille la nuit (imprimante/photocopieur)
- ▷ Fermer les portes des SAS d'entrée
- ▷ Vérifier l'extinction de toutes les lumières en quittant les bureaux
- ▷ Installer l'application « Ecowatt » sur tous les téléphones professionnels

EXTERIEURS ET ABORDS DU CE

- ▷ Eteindre et déposer l'éclairage publicitaire
- ▷ Réflexion sur la réduction de l'éclairage extérieur des locaux
- ▷ Optimisation de la programmation de l'éclairage public
- ▷ Extinction des projecteurs en sous face de l'auvent de la gare de péage
- ▷ Extinction du projecteur de la station de saumure et quai de chargement

Annexe 4 – Certificat Sauveteur Secouriste du travail

 Institut National de Recherche et de Sécurité	 RISQUES PROFESSIONNELLS		Acteur SST
CEPIC ASSOCIATION Partenaire agréé par l'INRS 134 Rue de la Roche CEPIC ASSOCIATION CS 50 943 7937 ISNEAUVILLE CEDEX Tél: 02.35.59.44.00		Voire photo	Certificat Sauveteur secouriste du travail Mme Céline GUERARD Né(e) le : 21/05/1977 N° Forprev : CNF35145 N° de Certificat : 796dab0780064ab0 Délivré le : 16/12/2022 Fin de validité : 16/12/2024
Certification enregistrée au répertoire spécifique : RSS01			



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



GROUPE SANEF (Bip&GO, Sanef SA et SAPN)

Il s'agit d'un certificat Multi-site, le détail des sites est énuméré dans l'annexe de ce certificat

30 BOULEVARD GALLIENI
92130 ISSY LES MOULINEAUX - FRANCE

Bureau Veritas Certification France certifie que le système de management de l'organisme susmentionné a été audité et jugé conforme aux exigences de la norme :

Standard

ISO 45001:2018

Domaine d'activité

DIRECTION GENERALE, DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, SECRETARIAT GENERAL, DIRECTION COMMUNICATION EXTERNE, DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS, DIRECTION ENVIRONNEMENT ET RSE, DIRECTION INFRASTRUCTURE, DIRECTION EXPLOITATION ET EXPERIENCE CLIENT, DIRECTION INNOVATION ET TRANSFORMATION, DIRECTION AUDIT ET CONTROLES INTERNES

"LES PRINCIPALES ACTIVITES OPERATIONNELLES SONT :

- LE PEAGE : PERCEPTION ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE PEAGE
- LA VIABILITE : SECURITE ET ENTRETIEN DU DOMAINE AUTOROUTIER, ATELIER MECANIQUE
- LA MAINTENANCE TECHNIQUE : RESEAUX ENERGIE, INFRASTRUCTURES TELECOMS, EQUIPEMENTS DE PEAGE, ...
- LA GESTION DE TRAFIC : ENGAGEMENT DES ACTIONS NECESSAIRES POUR ASSURER LA SECURITE DES CLIENTS ET DU PERSONNEL D'INTERVENTION
- LA VENTE DE BADGES TELEPEAGES"

GENERAL MANAGEMENT, HUMAN RESOURCES DEPARTMENT, GENERAL SECRETARIAT, EXTERNAL COMMUNICATIONS DEPARTMENT, INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT, ENVIRONMENT AND CSR DEPARTMENT, INFRASTRUCTURE DEPARTMENT, OPERATIONS AND CUSTOMER EXPERIENCE DEPARTMENT, INNOVATION AND TRANSFORMATION DEPARTMENT, AUDIT AND INTERNAL CONTROLS DEPARTMENT

"THE MAIN OPERATIONAL ACTIVITIES ARE:

- TOLL: COLLECTION AND MAINTENANCE OF TOLL EQUIPMENT
- VIABILITY: SAFETY AND MAINTENANCE OF THE MOTORWAY AREA, MECHANICAL WORKSHOP
- TECHNICAL MAINTENANCE: ENERGY NETWORKS, TELECOMS INFRASTRUCTURE, TOLL EQUIPMENT, ETC.
- TRAFFIC MANAGEMENT: UNDERTAKING THE NECESSARY ACTIONS TO ENSURE THE SAFETY OF CUSTOMERS AND INTERVENTION PERSONNEL
- THE SALE OF ELECTRONIC TOLL BADGES"

Date de début du cycle de certification : 11 décembre 2023

Sous réserve du respect des dispositions contractuelles et des résultats positifs des surveillances réalisées, ce certificat est valable jusqu'au : 10 décembre 2026

Date d'expiration du cycle précédent : NA

Date d'audit de certification/recertification : 19 octobre 2023

Date originale de certification : 11 décembre 2023

Certificat n°: FR084971 - 1

Affaire n°: 19114943

Date de révision : 11 décembre 2023

Samuel DUPRIEU - Président

*Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 place Zaha Hadid 92400 Courbevoie*

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.

Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

Page 1 sur 5





BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



Annexe

GROUPE SANEF (Bip&GO, Sanef SA et SAPN)

Standard

ISO 45001:2018

Domaine d'activité

Site	Adresse	Périmètre
GROUPE SANEF - ISSY LES MOULINEAUX	30 BOULEVARD GALLIENI 92130 ISSY LES MOULINEAUX	DIRECTION GENERALE, DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, SECRETARIAT GENERAL, DIRECTION COMMUNICATION EXTERNE, DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS, DIRECTION ENVIRONNEMENT ET RSE, DIRECTION INFRASTRUCTURE, DIRECTION EXPLOITATION ET EXPERIENCE CLIENT, DIRECTION INNOVATION ET TRANSFORMATION, DIRECTION AUDIT ET CONTROLES INTERNES LES PRINCIPALES ACTIVITES OPERATIONNELLES SONT : LA GESTION DE TRAFIC : ENGAGEMENT DES ACTIONS NECESSAIRES POUR ASSURER LA SECURITE DES CLIENTS ET DU PERSONNEL D'INTERVENTION
GROUPE SANEF - AMIENS	9 RUE LOUISE MICHEL - CS31216 - 80012 AMIENS CEDEX	
GROUPE SANEF - SENLIS	ECHANGEUR A1 SORTIE N°8 60300 SENLIS	
GROUPE SANEF - LES ESSARTS	ECHANGEUR LES ESSARTS - ROUTE DES ESSARTS - 76350 OISSEL	
GROUPE SANEF - REIMS	ROUTE DE THILLOIS - CS3011 51886 REIMS CEDEX	
GROUPE SANEF - MONTESSON	ROUTE DE SARTROUVILLE 78360 MONTESSON	
GROUPE SANEF - METZ	87 RUE DU GÉNÉRAL METMAN CS 15232 57076 METZ CEDEX 03	

Certificat n°: FR084971 - 1

Affaire n°: 19114943

Date de révision : 11 décembre 2023

Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 place Zaha Hadid 92400 Courbevoie

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.

Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

Page 5 sur 5





BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



Annexe

GRUPE SANEF (Bip&GO, Sanef SA et SAPN)

Standard

ISO 45001:2018

Domaine d'activité

Site	Adresse	Périmètre
GRUPE SANEF - CENTRE DE SENLIS	ECHANGEUR A1 SORTIE N°8 60300 SENLIS	<p>DIRECTION EXPLOITATION ET EXPÉRIENCE CLIENT</p> <p>LES PRINCIPALES ACTIVITES OPERATIONNELLES SONT : LA VIABILITÉ : SÉCURITÉ ET ENTRETIEN DU DOMAINE AUTOROUTIER, ATELIER MÉCANIQUE</p>
GRUPE SANEF - CENTRE DE ROYE	DIFFUSEUR A1 - RD934 80700 ROYE	
GRUPE SANEF - CENTRE D'ARRAS	CENTRE D'ENTRETIEN A1 62128 WANCOURT	
GRUPE SANEF - CENTRE DE CAMBRAI	A2/A26 PETIT FONTAINE 59400 CAMBRAI	
GRUPE SANEF - CENTRE DE BEAUVAIS	A16 DIFFUSEUR EST 60000 BEAUVAIS	
GRUPE SANEF - CENTRE D'AMIENS / POIX DE PICARDIE	9 RUE LOUISE MICHEL 80000 AMIENS	
GRUPE SANEF - CENTRE DE WAILLY BEAUCAMP	CENTRE D'ENTRETIEN A16 62170 WAILLY-BEAUCAMP	
GRUPE SANEF - CENTRE DES HAUTS DE L'ARTOIS	CENTRE DES HDA 62232 FOUQUIERE-LES-BETHUNE	
GRUPE SANEF - CENTRE DE SAINT QUENTIN / LAON	ROUTE DE CHAUNY 02430 GAUCHY	
GRUPE SANEF - CENTRE DE COUTEVROULT / CHÂTEAU THIERRY	RD406 77580 COUTEVROULT	
GRUPE SANEF - CENTRE DE CHAMPAGNE	ECHANGEUR REIMS/TINQUEUX - CS 80003 51431 TINQUEUX CEDEX	
GRUPE SANEF - CENTRE DE SAINTE MÉNÉHOULD	ROUTE D'ARGERS 51800 SAINTE-MENEHOULD	

Certificat n°: FR084971 - 1

Affaire n°: 19114943

Date de révision : 11 décembre 2023

Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 place Zaha Hadid 92400 Courbevoie

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

Page 5 sur 5





BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



Annexe

GROUPE SANEF (Bip&GO, Sanef SA et SAPN)

Standard

ISO 45001:2018

Domaine d'activité

Site	Adresse	Périmètre	
GROUPE SANEF - CENTRE DE JARNY	DIFFUSEUR DE JARNY 54800 JARNY	DIRECTION EXPLOITATION ET EXPERIENCE CLIENT LES PRINCIPALES ACTIVITES OPERATIONNELLES SONT : LA VIABILITE : SECURITE ET ENTRETIEN DU DOMAINE AUTOROUTIER, ATELIER MECANIQUE	
GROUPE SANEF - CENTRE DE SAINT AVOLD	ROUTE DE PORCELETTE - BP 90176 57505 ST-AVOLD CEDEX		
GROUPE SANEF - CENTRE DE VOSGES DU NORD	CENTRE D'ENTRETIEN SANEF 57370 PHALSBOURG		
GROUPE SANEF - CENTRE DE MORAINVILLIERS	RUE DE LA CROIX DE L'ORME 78630 MORAINVILLIERS		
GROUPE SANEF - CENTRE DE GAILLON	CENTRE SAPN 27600 SAINT AUBIN SUR GAILLON		
GROUPE SANEF - CENTRE DE BOURG ACHARD	465 CENTRE AUTOROUTIER 27310 HONGUEMARE- GUENOUVILLE		
GROUPE SANEF - CENTRE DE PONT L'EVEQUE	IMPASSE SAINT JULIEN 14130 PONT L'EVEQUE		
GROUPE SANEF - CENTRE D'YVETOT / SAINT ROMAIN	CENTRE DE SERVICE SAPN 76190 ECALLES-ALIX		
GROUPE SANEF - MAINTENANCE OUEST / LES ESSARTS	ECHANGEUR LES ESSARTS ROUTE DES ESSARTS - 76350 OISSEL		DIRECTION EXPLOITATION ET EXPERIENCE CLIENT LES PRINCIPALES ACTIVITES OPERATIONNELLES SONT : LA MAINTENANCE TECHNIQUE : RESEAUX ENERGIE, INFRASTRUCTURES TELECOMS, EQUIPEMENTS DE PEAGE, ...
GROUPE SANEF - MAINTENANCE NORD / SENLIS	ECHANGEUR A1 SORTIE N°8 60300 SENLIS		
GROUPE SANEF - MAINTENANCE CÔTE D'OPALE / AMIENS	9 RUE LOUISE MICHEL - CS31216 - 80012 AMIENS CEDEX		
GROUPE SANEF - ALSACE LORRAINE	87 RUE DU GÉNÉRAL METMAN CS 15232 57076 METZ CEDEX 03		
GROUPE SANEF - MAINTENANCE CHAMPAGNE ARDENNES	ROUTE DE THILLOIS - ORMES CS3011 51886 REIMS CEDEX		

Certificat n°: FR084971 - 1

Affaire n°: 19114943

Date de révision : 11 décembre 2023

Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 place Zaha Hadid 92400 Courbevoie

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

Page 5 sur 5



CERTIFICATION
DE SYSTEMES
DE MANAGEMENT
ACCREDITATION
N°4-0002
Liste des sites et
portées disponibles
sur www.cofrac.fr



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



Annexe GROUPE SANEF (Bip&GO, Sanef SA et SAPN)

Standard

ISO 45001:2018

Domaine d'activité

Site	Adresse	Périmètre
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGE SENLIS / ROYE	ECHANGEUR A1 SORTIE N°8 60300 SENLIS	DIRECTION EXPLOITATION ET EXPERIENCE CLIENT LES PRINCIPALES ACTIVITES OPERATIONNELLES SONT : LE PÉAGE : PERCEPTION ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE PÉAGE
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGES ARRAS / CAMBRAI / SAINT QUENTIN	CENTRE D'ENTRETIEN A1 62128 WANCOURT	
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGES / CÔTE D'OPALE	9 RUE LOUISE MICHEL 80000 AMIENS	
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGE CHAMPAGNE ARDENNES	ROUTE DE THILLOIS - CS3011 51886 REIMS CEDEX	
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGE ALSACE LORRAINE	87 RUE DU GÉNÉRAL METMAN CS 15232 57076 METZ CEDEX 03	
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGE VALLÉE DE SEINE ET ILE DE FRANCE	ECHANGEUR LES ESSARTS ROUTE DES ESSARTS - 76350 OISSEL	
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGE PAYS D'AUGE	ECHANGEUR LES ESSARTS - ROUTE DES ESSARTS - 76350 OISSEL	
GROUPE SANEF - SECTEUR PÉAGES PAYS DE CAUX	ECHANGEUR LES ESSARTS - ROUTE DES ESSARTS - 76350 OISSEL	
GROUPE SANEF - SECTEUR NORD OUEST	ECHANGEUR A1 SORTIE N°8 60300 SENLIS	
GROUPE SANEF - SECTEUR GRAND EST	87 RUE DU GÉNÉRAL METMAN CS 15232 57076 METZ CEDEX 03	
GROUPE SANEF - SECTEUR NORD EST	ECHANGEUR REIMS/TINQUEUX - CS 80003 51431 TINQUEUX CEDEX	

Certificat n°: FR084971 - 1

Affaire n°: 19114943

Date de révision : 11 décembre 2023

Samuel DUPRIEU - Président

Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France
1 place Zaha Hadid 92400 Courbevoie

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du référentiel peuvent être obtenues en consultant l'organisme.

Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

Page 5 sur 5




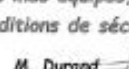
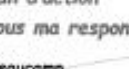






COFRAC
CERTIFICATION
DE SYSTEMES
DE MANAGEMENT
ACCREDITATION
N°4-0002
Liste des sites et
portées disponibles
sur www.cofrac.fr

Annexe 6- Charte d'engagement Sécurité de l'encadrement de l'exploitant


FEUILLE DE ROUTE / PLAN D'ACTIONS SANTE-SECURITE AU TRAVAIL 2023

Date de la dernière mise à jour		16/01/2023		Centre de services d'Yvetot-St Romain		Indiquer en dessous le nom de la direction, de la région et/ou du service concerné(s)			
FEDERATION									
N° Action	Date de création de l'action	Titre	Nature	Description / Objectif attendu	Objectif quantitatif / Indicateur (numérique)	Noms	Acteurs	Echéance	
2023/001	01/01/2023	Groupe (comité SST Groupe, FAL, comité de veille réglementaire, programme annuel Groupe...)	Observatoire Participative 2023	Tableau des remontées des anomalies à disposition chaque centre Objectif attendu : Favoriser et simplifier la remontée de situations visible par tous et traiter les anomalies en mode participatif avec retour au personnel	1 revue / trimestre avec le personnel présent pour le suivi des anomalies traitées et restant à traiter	C. Hermary	cdx attractant cdx chef d'atelier	31/12/2023	
2023/002	01/01/2023	Groupe (comité SST Groupe, FAL, comité de veille réglementaire, programme annuel Groupe...)	Observatoire Participative 2023	Préparation de l'intervention : 1/ planification des activités avec préparation soite aux nouveaux outils (aéri) 2/ formation avant départ et après activité (assurances, feu, sauvetage, ascension, etc) 3/ formation avant départ (secours, premiers secours) 4/ formation avant départ (secours, premiers secours) Objectif attendu : échange participatif avec le personnel et remontée de situations en de retour de mission	1 réunion avant chaque activité saisonnière 1 réunion après chaque activité saisonnière avec retour de personnel Indicateur : compte rendu à formaliser	C. Hermary	cdx et chefs d'équipe	31/12/2023	
2023/003	03/01/2023	Groupe (comité SST Groupe, FAL, comité de veille réglementaire, programme annuel Groupe...)	Chartes de plein pied	Mise en place d'un référent CPF (liste de plein pied) par calcaire de collaborateur (ouvrier, chef d'équipe, métrier) renvoie des formulaires toutes les opportunités, anomalies, risques CPF, idées qu'il remonte dans le tour, le travail, les aires, les garages, ateliers	80 formulaires remis (40 collaborateurs) Yvetot : 20 (40) / métriers : 12 (24) St Romain : 15 (40) / métriers : 18 (36) Inclurement par 5 semaines	C. Hermary	cdx et chefs d'atelier	31/12/2023	
2023/004	01/01/2023	Groupe (comité SST Groupe, FAL, comité de veille réglementaire, programme annuel Groupe...)	Chartes de plein pied	Identification du niveau de risques des éléments d'aci et des permis d'aci par code couleur Objectif attendu : tableaux récapitulatifs à disposition pour le personnel	relevé réalisé au 1er trimestre : zones grises A1A1 A2B et A1S2 à partir du 3ème trimestre	C. Hermary	S. Piron F. Beaucamp chefs d'équipe	31/12/2023	
2023/005	01/01/2023	Groupe (comité SST Groupe, FAL, comité de veille réglementaire, programme annuel Groupe...)	Chartes de plein pied	Journal de l'identification des regards, travaux de réglage / changement temps, regards réaliser des Di avec PDI Objectif attendu : terminer les diagnostics, entreprendre les travaux - réaliser des Di DDI	relevé de patrimoine au 2ème trimestre transparence travaillée via tableaux excel avec suivi assésment	C. Hermary	cdx Ddi	31/12/2023	
2023/006	01/01/2023	Groupe (comité SST Groupe, FAL, comité de veille réglementaire, programme annuel Groupe...)	Contribution aux initiatives Groupe ou aux axes prioritaires	Tableaux de bord sous Teams (SST - FAL - RIV) Objectif attendu : mesurer de la performance du SMSST	Tableaux de bord mis à jour mensuellement	C. Hermary	cdx attractant cdx chef d'atelier	31/12/2023	
2023/007	06/01/2023	Région (rése SST, programme annuel régional...)	Engagements	Adhésion et engagement de l'ensemble des managers sur la feuille de route 2023 Présentation de la feuille de route à l'équipe managers puis au personnel	100 % d'engagement	C. Hermary	cdx chef d'atelier attractant cdx chefs d'équipe	15/01/2023	
2023/008	06/01/2023	Région (rése SST, programme annuel régional...)	Préventif / Visite d'activités	Planification et réalisation des visites d'activités chaque manager y compris chefs d'équipe réalise 2 visites / trimestre Objectif attendu : développer une culture risque et développer la vigilance partagée (individualité, équipe et interdépendance) à partir d'un échange sur l'actualité du salarit	72 visites / an 3 synthèses qualitatives des visites / trimestre (incurrence, priorité, enjeux...) enregistrement auxiliaire si besoin	C. Hermary	cdx chef d'atelier attractant cdx chefs d'équipe	31/12/2023	
2023/009	06/01/2023	Région (rése SST, programme annuel régional...)	Préventif / S S	Poursuivre et planifier la démarche des 5 S engagée au référent 05 / centre est en charge de planifier et suivre la démarche Objectif attendu : réduire les causes d'accident et contribuer à l'amélioration de l'environnement et l'organisation du travail. Atteindre le 45 sur tout le périmètre des 2 centres	Atteindre le 45 sur les 2 centres Suivi de l'avancement sur 700 5 S Séance S via le référentiel photos (stockage de panneaux, câbles, câbles, stockage extérieur)	C. Hermary	F. Beaucamp Q. Pualetto S. Piron S. Vernichon J. Henry	31/12/2023	
2023/010	06/01/2023	Région (rése SST, programme annuel régional...)	Préventif / R50	Favoriser la remontée des SD par les salariés et planifier les actions correspondantes Poursuivre la démarche participative - Tableau des remontées des anomalies à disposition chaque centre Objectif attendu : développer une culture sécurité de remontée de situations à risque, favoriser et simplifier la remontée de situations visible par tous et traiter les anomalies avec retour au personnel	1 revue / trimestre avec le personnel présent pour le suivi des anomalies traitées et restant à traiter	C. Hermary	cdx attractant cdx chef d'atelier	31/12/2023	
2023/011	06/01/2023	Région (rése SST, programme annuel régional...)	Maîtrise des compétences opérationnelles et sécurité de l'UT	S'assurer que l'ensemble des moyens et outils mis à disposition pour préserver le santé et la sécurité des salariés sont connus, compris et maîtrisés De fait de maîtrise de compétences opérationnelles et sécurité sera construit de manière collaborative avec les resp. d'UT sur des activités prioritaires. Objectif attendu : développer une culture risque et développer la vigilance partagée (individualité, équipe et interdépendance)	- de Janv. à Juin : construction de l'outil de mesure / moyens de réalisation - de juillet à Fin 2023 : mise au test et production de l'outil	C. Hermary	cdx attractant cdx chef d'atelier	31/12/2023	
2023/012	06/01/2023	Région (rése SST, programme annuel régional...)	Correctif / Rencontres pour activités	Réaliser un échange avec les salariés ayant subi plus d'un événement de type ATSA/STRA (avec ou sans blessé) sur une période de 3 ans glissants (retrovision de l'après) Réaliser un échange avec les salariés de moins d'1 an d'ancienneté ayant subi un événement de type ATSA/STRA (avec ou sans blessé) (indéterminé d'ici) Objectif attendu : développer une culture et prise de conscience du risque auprès du salarit à partir de la pyramide de l'aci	100% d'échange avec les salariés ayant subi plus de 1 événement sur 3 ans 100 % d'échange avec les collaborateurs de moins d'un an d'ancienneté	A. Penderosa C. Hermary	A. Penderosa C. Hermary	31/12/2023	

Je m'engage, avec mes équipes, à mettre en œuvre ce plan d'action visant à l'amélioration des conditions de sécurité du personnel placé sous ma responsabilité :

 **C. Hermary**
 **M. Durand**
 **F. Beaucamp**
 **N. Anginat**
 **S. Vernichon**
 **J. Henry**
 **Q. Pualetto**
 **R. Piron**
 **J. Legay**

Annexe 7 – Plan de prévention entreprise sous-traitante

	<h1>PLAN DE PREVENTION</h1> <p>Conforme au décret n°92-158 du 20 février 1992</p>	Date de création : 19/04/2021	
		Date de révision :	Version : VI
Rédacteur: Laurence LEBLOND TETU	Référence :	Délais d'application :	
	Destinataire(s) :		

PLAN DE PREVENTION			N°	
<input type="checkbox"/> Contrat	<input type="checkbox"/> Annuel	<input checked="" type="checkbox"/> Ponctuel	Du: 26/05/2023	au : 16/06/2023
		Commande du 17 mai 2023		

Médecin du travail : SANTE BTP Yvetot	Téléphone : 02.32.76.32.22
---------------------------------------	----------------------------

1. Renseignements

Nature de l'opération : **Nettoyage des graffitis sur PS26.6 (écran bois et sous-bassement béton)**

Opération : ~~ponctuelle/annuelle~~¹

Lieu : A 150 – section Barentin/Ecailles Alix – au PR26.6 - sens 2 (Du Havre vers Rouen)

Date prévue de début des travaux : 02/06/2023

Date prévue de fin des travaux : 02/06/2023

2. Entreprise Utilisatrice

Raison sociale : **ALBEA Exploitation**

Adresse : Centre d'Exploitation A150

☎ : 02.32.80.94.30

Fax : 02.32.80.94.40

Nom et qualité du responsable : Laurence LEBLOND TETU - Directrice




☎ : 02.32.80.94.31 / 06.30.03.31.19

¹ : Rayer la mention inutile




Plan de prévention	- 1 dell	PP ALBEA_2019
--------------------	----------	---------------

3. Inspection commune

Réalisée le : 26/05/2023

Nom	Société / Fonction	Observations	Signature
LEBLOND TETU Laurence	ALBEA Exploitation / Directrice		
PIRON Régis	Conducteur de travaux SAPN	06.98.43.07.55	
RIESCO Damien	Décapéco		

4. Signatures du plan de prévention

Nom	Date	Société	Tel / adresse @	Fonction	Signature
LEBLOND TETU Laurence	26/05/2023	ALBEA Exploitation	06.30.03.31.19	Directrice	
HERMARY Caroline	30/05/23	SAPN		Chef de centre	
RIESCO Damien	31/05/23	Décapéco	06.26.04.37.85	Chef de chantier	

Ce plan de prévention contient **11** pages

Copies : Responsable ALBEA
 Signataires du plan

Entreprises Extérieures

Compléter une fiche pour chaque entreprise présente sur le site y compris les sous-traitants.

Fiche entreprise n°1 :

Raison sociale	Décapéco
Coordonnées	Adresse : 22 Avenue Marcel Le Mignot 76700 Gonfreville L'Orcher ☎ : 02 35 49 65 10 Fax :
Sous-traitant : oui/non ²	Sous-traitant de :
Responsable du chantier	Nom : RIESCO Damien Fonction : Chef de chantier ☎ : 06.26.04.37.85
Effectif maximum présent sur le site	2
Nature des travaux	Effacage – nettoyage des graffitis sur PS26.6 (sur écrans bois et sous-bassement béton)
Matériels utilisés	(<i>Équipements collectifs ou individuels de sécurité, matériel utilisé, matières consommables...</i>) Camion + compresseur Equipements de protection individuels (+ casques + visières + masques poussières + protections auditives)
Noms des sous-traitants	-
Dates et durée d'intervention	02/06/2023 – 1 jour
Horaire et jour de travail	8h -17h

² : Les sous-traitants sont considérés comme des entreprises extérieures au même titre que le titulaire du marché vis à vis du plan de prévention.

Fiche entreprise n°2 :

Raison sociale	SAPN
Coordonnées	Adresse : CE Yvetot Route de Loumare ECALLES ALIX ☎ : 02.32.70.40.00 Fax :
Sous-traitant : oui/ non ³	Sous-traitant de : ALBEA Exploitation
Responsable du chantier	Nom : PIRON Régis ou PAULETTO Quentin Fonction : Conducteurs de travaux ☎ : 06.98.43.07.55 ou 06.69.68.08.65
Effectif maximum présent sur le site	2
Nature des travaux	Balisage fixe voie lente, pour protection de l'entreprise Décapéco
Matériels utilisés	<i>(équipements collectifs ou individuels de sécurité, matériel utilisé, matières consommables...)</i> Fourgon + remorque+ EPI
Noms des sous-traitants	
Dates et durée d'intervention	Le 02/06/2023 – 1 jour
Horaire et jour de travail	5 h30 – 18 h

³ : Les sous-traitants sont considérés comme des entreprises extérieures au même titre que le titulaire du marché vis à vis du plan de prévention.

Organisation des secours

SECOURS	Localisation et/ou 📍
Emplacement des moyens d'appel les plus proches	Téléphones portables
Emplacement de la boîte à pharmacie	Dans chaque véhicule de l'entreprise extérieure

5. Consignes à respecter sur le site de l'opération

Procédure d'entrée dans les locaux : RDV enceinte du centre d'exploitation SAPN (Ecalles Alix) puis entrée dans le balisage par l'extrémité avale (avec éventuel fourgon <u>d'accompagnement</u>)- entrée sur l'autoroute par échangeur d'Yvetot
Stationnement des véhicules de service des salariés de l'EE : -
Emplacement du local pour le matériel de l'EE et le stockage des produits ⁴ : sans objet

6. Installations mises à la disposition de l'Entreprise Extérieure par ALBEA (non obligatoire)

Réfectoire : -

Sanitaires : Sanitaires des aires

Vestiaires : -

Mesures prévues pour les besoins en eau (remplissage, vidange des seaux...) : Aires de repos

Mesures prévues pour les besoins en électricité (compatibilité des prises de courant...) : autonome

Mesures prévues pour l'évacuation des déchets : Récupération du sable après intervention et recyclage à l'entreprise

⁴ Les produits doivent être étiquetés et les fiches de données de sécurité portées à la connaissance des salariés de l'EE.

7. Documents remis à l'Entreprise Extérieure

OUI	NON	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consignes de sécurité pour les intervenants extérieurs
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fascicule des règles de sécurité. (FRGS)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plan de circulation du site.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fiche d'appel aux secours
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Déclaration incidents/accidents
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mode opératoire de basculement de mâts de d'éclairage
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Photo de mise en place treuil et moufle
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Autre : Autorisation de circuler.....

8. Organisation des livraisons et des approvisionnements

Aucun, pas de livraison

9. Balisage et exploitation sous chantier

La mise en place d'un balisage est nécessaire : OUI

Balisage mis en place par : SAPN sur A150 entre Barentin et ~~Scalles~~ Ecalles Alix – Au PR26.6

Description du balisage : Balisage fixe - Voie lente sens 2 (de Yvetot vers Barentin)

Modalités d'accès au chantier : RDV CE Yvetot à 8h30

Démarrage du CE d'Yvetot à 8h30 – accompagnement par fourgon pour entrer dans balisage (si dispo)
Fin des travaux - sortie du balisage en autonomie (informer ALBEA et SAPN du départ du chantier)

10. Risques de nuisances aux salariés ALBEA ou SAPN situés à proximité des travaux (bruit, fumée, poussières...)

Bruit, poussières

Plan de prévention	- 6 dell	PP ALBEA_2019
--------------------	----------	---------------

11. Analyse des Risques

Mode d'emploi du tableau (EXEMPLE)

Nature du danger	Oui Non	Risques	Mesures de prévention	Effectué par		Remarques
				SAPN	EE	
Electrique	N	Appareils ou réseaux sous tension	Consignation des appareils			
			Habilitation du personnel			
	O	Présence de câbles enterrés	N Recherche des câbles			
			O Etablissement de DICT		X	Effectuée par entreprise Dupont
			O Consignation de la ligne	X		Effectuée par Réseau Télécom
O	Délimitation des zones dangereuses (distance de sécurité minimale : 1,50m)					

Analyse des risques propres à l'opération

Nature du danger	Oui Non	Risques	Mesures de prévention	Effectué par		Remarques
				SAPN ou DIRNO	EE	
Electrique	N	Risque de contact direct ou indirect	Consignation des appareils			
			Protection des appareils et réseaux			
			Habilitation du personnel			
	N	Présence de câbles enterrés	Recherche des câbles			
			Etablissement de DICT			
			Consignation de la ligne			
			Délimitation des zones dangereuses (distance de sécurité minimale : 1,50m)			
	N	Proximité ligne aérienne	Distances réglementaires à respecter (<50kV 3m, >50kV 5m)			
			Consignation de la ligne effectuée par EDF			
			Protection physique de la ligne			
N	proximité transfo, armoires électriques	Protection, balisage des zones dangereuses				
Circulation	O	Risque du tracé autoroutier	O Respect du fascicule des règles générales de sécurité	X	X	Equipement du véhicule conforme au FRGS

Nature du danger	Oui Non	Risques	Mesures de prévention	Effectué par		Remarques	
				SAPN ou DIRNO	EE		
	O	Circulation de véhicules VL, PL, engins, chariots	O Délimitation de la zone de travail	X	X	Balisage fixe	
			N Bips de recul				
			O Guidage des manoeuvres		X		
			O Déchargement et chargement des engins en zone neutralisée		X		
			O Port du gilet de sécurité (Obligatoire)	X	X		
Chimique	N	Travaux en excavation ou en milieu confiné (silos, fosses, ...)	Ventilation de la zone de travail				
			Surveillance permanente par une personne à l'extérieur				
			Mesures d'atmosphère préalables				
	N	Travaux avec produits chimiques	Respect des consignes de la fiche de données de sécurité				
			Interdiction d'utilisation des produits toxiques, cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (sauf accord express)				
			Délimitation de la zone de travail lors de l'utilisation de certains produits			Produits concernés :	
			Etablissement d'une zone de stockage				
	Incendie / Explosion	N	Travaux par points chauds/soudure	Port des EPI appropriés			
				Evacuation des matières inflammables			
				Surveillance de la zone prolongée 2 heures après la fin des travaux par points chauds			
Moyens de lutte contre le feu à mettre en oeuvre sur la zone de travail							
Ecran de protection, zone dégagée							
N		Utilisation de produits inflammables	Port des EPI appropriés				
			Moyens de lutte contre le feu				
			Points chauds interdits à proximité				

Nature du danger	Oui Non	Risques	Mesures de prévention	Effectué par		Remarques
				SAPN ou DIRNO	EE	
			Ventilation			
			Défense de fumer			
	N	Proximité de conduites de gaz	Délimitation de la zone dangereuse			
			Plans de recollement à jour			
			Recherche des canalisations			
			Etablissement de DICT			
			Consignation de la canalisation			
Délimitation des zones dangereuses (distance de sécurité minimale : 1,50m)						
Manutention	N	Manutention en hauteur (ponts roulants, grues, chariot <u>élévateur</u> ...)	Contact avec ligne aérienne (voir risque électrique)			
			Pas de passage sous la charge			
			Balisage de la zone de travail			
			Charges < capacité nominale de la grue			
			Contrôle de la météo (vent, orages)			
			Personnel habilité			
			Matériel contrôlé conforme			
	Visite préalable du chantier pour stabilité des engins					
	N	Chute d'objet	Balisage au sol de la zone de travail			
			Mise en place de filet			
Chute de hauteur	N	Travaux en hauteur	Utilisation de nacelles conformes			ALBEA contrôlera la date de vérification de la nacelle (<8 mois) et les autorisations de conduite
			Echafaudages conformes et monté par personnel formé			
			Protection des skydômes sur les toits			
			Balisage au sol de la zone de travail			
			Matériel vérifié régulièrement			
			Utilisation d'échelles pour les travaux à une hauteur de moins de 3m			Si utilisation d'une échelle : accrochage impératif du haut de l'échelle et dépassement d'1m le haut de l'accès.

Nature du danger	Oui Non	Risques	Mesures de prévention	Effectué par		Remarques
				SAPN OU DIRNO	EE	
			Utilisation ligne de vie et point d'ancrage			
			Pose de ligne de vie et/ou points d'ancrage			
			Pose de filet			
			Pose de garde-corps			
			Fixation des harnais sur un support présent (hors ligne de vie et point d'ancrage) <i>Valider le fait que le support permette bien que l'on puisse s'attacher et qu'il est assez solide</i>			
AUCUNE EXPOSITION A UNE CHUTE DE PLUS DE 3 METRES N'EST TOLEREE						
Conformément au décret du 1 ^{er} sept. 04 relatif à la prévention du risque de chute, le responsable de l'entreprise extérieure doit définir les points d'encrages utilisables par son personnel et doit leur décrire les modalités d'utilisation.						
		Chute d'objet	Pose de filets			
			Balisage au sol de la zone de travail			
Machines Fouille Travail en galerie technique	N	Risque « énergie » (électrique, hydraulique, pneumatique, potentielle) Eboulement Travail isolé et chocs	Consignation			
			Balisage des zones dangereuses			
			Port des EPI appropriés			
			Calage des machines en maintenance			
			Blindage des fouilles si profondeur supérieure à 1,30m			
			Baliser la zone, mise en place de gardes corps (largeur > 40 cm)			
			Travail isolé interdit			
			Mise en place de dispositifs anti-fouet pour les flexibles sous haute pression			
			Prendre un éclairage de secours			
Défense de fumer						
Déplacements à pied	O	Chute de plain pied et heurt de véhicules	O Respecter le cheminement piéton (emprunter d préférence les escaliers d'accès puis les talus moins pentus)		X	Déplacement limité sur BAU et dans voie balisée en disposant de l'autorisation de circuler à pied

Nature du danger	Oui Non	Risques	Mesures de prévention	Effectué par		Remarques
				SAPN ou DIRNO	EE	
			<input type="radio"/> Port des chaussures de sécurité <input type="radio"/> Balisage des regards de visites, dalles de faux planchers, ...		X	
Rayonnements non ionisant	N	Travaux à proximité d'antennes	<input type="radio"/> Consignation des antennes <input type="radio"/> Respect des distances de sécurité indiquées par SAPN			
Travail isolé	O		<input type="radio"/> Téléphone portable	X	X	Vérification activité par patrouilleur et intervenant SAPN lors de leur passage régulier
Travail de nuit	N					
Radiologique	N	Utilisation de sources radioactives (type gammagraphie)	Délimitation de la zone de travail			
Risques spécifiques	N					
Interférences entre entreprises non traitées ci-dessus	N					

12. Information du personnel des entreprises extérieures sur les risques et les mesures de prévention

Cette information est à la charge du chef de l'entreprise extérieure (art. R. 237-11 du code du travail). (*) Afin de formaliser la prise de connaissance du plan de prévention, nous proposons au responsable de l'entreprise extérieure de faire signer à son personnel son exemplaire du plan de prévention à l'aide du tableau joint.

Ont pris connaissance des mesures prévues au plan de prévention	
Noms	Visas

(*) Le chef de l'entreprise extérieure se charge d'informer en temps réel l'entreprise utilisatrice des nouveaux salariés affectés aux travaux. Une fiche d'émargement des effectifs formés sera spécifiquement tenue à la disposition pour l'entreprise utilisatrice.

Annexe 8 – Liste et traitement des réclamations clients 2023



Chrono	Date	Origine	Type	Type de réclamation	Action	Date réponse	Réponses	Délai (jours Ouvrés)	Délai (jours Calendaires)
1130	04/01/2023	E-mail	Réclamation	Duplicata de reçu - mauvaise découpe du ticket		05/01/2023	Envoi duplicata	1	1
1131	06/01/2023	E-mail	Renseignement	Non paiement de l'A150		09/01/2023	Demande plus d'information complémentaire sur le trajet		
1132	09/01/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x2)	Transfert à réclatransca	09/01/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (refusé)	0	0
1133	11/01/2023	E-mail	Réclamation	Tarif péage trop élevé sur trajet Yvetot/Barentin		13/01/2023	Le tarif est conforme au contrat de concession signé entre ALBEA et l'Etat	2	2
1134	23/01/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	23/01/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1135	25/01/2023	E-mail	Réclamation	Erreur de classe 1 au lieu de 2	Transfert à réclatransca	25/01/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1136	25/01/2023	E-mail	Réclamation	TLPC	Transfert à réclatransca	25/01/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1137	01/02/2023	Téléphone	Renseignement	Duplicata de reçu		01/02/2023	Envoi duplicata		
1138	02/02/2023	Téléphone	Renseignement	Trajet facturé en doublon		02/02/2023	Pas de doublon, juste l'addition des passages		
1139	02/02/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	06/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	2	4
1140	05/02/2023	E-mail	Réclamation	Erreur classe 1 au lieu de 2	Transfert à réclatransca	07/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	2
1141	06/02/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	06/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1142	07/02/2023	Téléphone	Demande locale	Achat terrain ancienne base vie à Mesnil Panneville		07/02/2023	Le terrain n'est pas à vendre		
1143	09/02/2023	E-mail	Demande locale	Renseignements téléphoniques vidéo surveillance aires de service		17/02/2023	ALBEA ne dispose pas d'aire de service et envoi des coordonnées de la boîte mail contact		
1144	20/02/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x3)	Transfert à réclatransca	20/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1145	21/02/2023	E-mail	Réclamation	Réintégration sur un nouveau badge	Transfert à réclatransca	22/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	1
1146	22/02/2023	E-mail	Réclamation	Erreur classe 1 au lieu de 2	Transfert à réclatransca	22/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1147	27/02/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL Erreur classe 4 au lieu de 3	Transfert à réclatransca	27/02/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1148	01/03/2023	Téléphone	Renseignement	Duplicata de reçu		01/03/2023	Envoi duplicata		
1149	07/03/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL erreur classe 1 au lieu de 2	Transfert à réclatransca	08/03/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	1
1150	10/03/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL erreur classe 5 au lieu de 1	Transfert à réclatransca	13/03/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	3
1151	10/03/2023	E-mail	Renseignement	Ticket cnp perdu - souhaite payer			Transfert de sa demande à la SAPN car ne concerne pas notre section		
1152	13/03/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	13/03/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1153	14/03/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS VL	Transfert à réclatransca	16/03/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	2	2
1154	15/03/2023	E-mail	Demande locale	Renseignements 3 plaques camions allemand		15/03/2023	ALBEA ne dispose pas de système de lecture de plaques		
1155	21/03/2023	Téléphone	Demande locale	Retrait du logo ARMADA du site internet ALBEA		21/03/2023	Logo a été retiré		
1156	22/03/2023	Téléphone	Renseignement	Dde justificatif règlement trajet		22/03/2023	Envoi du reçu + attestation de paiement		
1157	22/03/2023	Téléphone	Renseignement	Demande de reçu suite CNP		22/03/2023	Envoi du reçu		
1158	24/03/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata de reçu		24/03/2023	Envoi duplicata		
1159	24/03/2023	E-mail	Renseignement	Présence animaux section Barentin vers Rouen		27/03/2023	Ne concerne pas notre section		
1160	28/03/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	30/03/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	2	2
1161	29/03/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata de reçu		30/03/2023	Envoi duplicata		
1162	30/03/2023	E-mail	Demande locale	Souhaite les coordonnées d'ALBEA pour inspection pylones télécom		30/03/2023	Envoi coordonnées boîte mail contact		
1163	31/03/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x2)	Transfert à réclatransca	03/04/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (refusé)	1	3
1164	31/03/2023	Téléphone	Renseignement	Trajet facturé en doublon		03/04/2023	Pas de doublon, juste l'addition des passages		
1165	08/04/2023	E-mail	Renseignement	Relance CNP ne le concerne pas		12/04/2023	Relance CNP avec un véhicule prêt, CNP due		
1166	10/04/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x2)	Transfert à réclatransca	11/04/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (refusé)	1	1
1167	10/04/2023	E-mail	Renseignement	Récapitulatif trajets 2022		11/04/2023	Dde numéro CB pour envoi du relevé		
1168	21/04/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	21/04/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1169	24/04/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x3)	Transfert à réclatransca	26/04/2023	Réponse reclatransca transférée. (2x accepté) + (refusé)	2	2
1170	24/04/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL	Transfert à réclatransca	26/04/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	2	2
1171	26/04/2023	E-mail	Renseignement	Justificatif péage par CB		26/04/2023	Envoi du reçu		
1172	28/04/2023	Téléphone	Demande locale	Arbres morts tombent sur sa clôture		28/04/2023	Le secteur concerne la DIRNO		
1173	01/05/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	03/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	2	2
1174	02/05/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	03/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	1	1
1175	08/05/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	11/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	3	3
1176	09/05/2023	E-mail	Renseignement	Erreur d'entrée péage à Fécamp		10/05/2023	Contacteur la concession SAPN pour l'entrée FECAMP		
1177	11/05/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - erreur de classe (x3)	Transfert à réclatransca	11/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (2x accepté) + (refusé)	0	0
1178	11/05/2023	E-mail	Réclamation	Badge : Erreur de classe	Transfert à réclatransca	11/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1179	12/05/2023	E-mail	Renseignement	Trajet facturé en doublon		12/05/2023	Pas de doublon, juste l'addition des passages		
1180	15/05/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	15/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1181	22/05/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	22/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1182	25/05/2023	E-mail	Réclamation	Erreur imputation sur badge	Transfert à réclatransca	25/05/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1183	30/05/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x3)	Transfert à réclatransca	01/06/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (2x refusé)	2	2
1184	05/06/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x2)	Transfert à réclatransca	07/06/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (refusé)	2	2

Chrono	Date	Origine	Type	Type de réclamation	Action	Date réponse	Réponses	Délai (jours Ouverts)	Délai (jours Calendaires)
1185	08/06/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	08/06/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1186	13/06/2023	E-mail	Réclamation	TLPC TIS PL (x2)	Transfert à réclatransca	14/06/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (refusé)	1	1
1187	14/06/2023	E-mail	Renseignement	Trajet facturé en doublon		15/06/2023	Pas de doublon, juste l'addition des passages		
1188	15/06/2023	E-mail	Renseignement	Règlement carte flotte UTA		15/06/2023	L'A150 n'accepte pas la flotte UTA		
1189	27/06/2023	Téléphone	Demande locale	Intéressé par terrains à vendre chez ALBEA	Vu avec LLT	27/06/2023	Par téléphone, il n'y a plus de terrains à vendre chez ALBEA		
1190	29/06/2023	E-mail	Renseignement	Justificatif péage par CB		29/06/2023	Envoi du reçu		
1191	30/06/2023	E-mail	Renseignement	Passage au péage sans payer		30/06/2023	Ne concerne pas notre section d'autoroute		
1192	30/06/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - erreur de classe 2 au lieu 1	Transfert à réclatransca	03/07/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	1	3
1193	18/07/2023	E-mail	Réclamation	Défaillance barrière de péage		19/07/2023	Aucune défaillance de la barrière mais conduite inappropriée	1	1
1194	20/07/2023	Téléphone	Renseignement	Duplicata reçu		20/07/2023	Envoi duplicata		
1195	21/07/2023	Visiteur	Réclamation	Erreur classe 3 au lieu 1	Transfert à réclatransca	24/07/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	3
1196	28/07/2023	E-mail	Réclamation	Erreur classe 2 au lieu 1 x4	Transfert à réclatransca	31/07/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x2) + (refusé x2)	1	3
1197	28/07/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC x5	Transfert à réclatransca	03/08/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x5)	4	6
1198	31/07/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL TLPC	Transfert à réclatransca	31/07/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1199	01/08/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur de classe	Transfert à réclatransca	01/08/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1200	01/08/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Contestation trajet	Transfert à réclatransca	01/08/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1201	01/08/2023	Téléphone	Demande locale	Dépôt sauvage en cours		01/08/2023	Dépôt sauvage a bien été évacué		
1202	14/08/2023	E-mail	Renseignement	Rayures sur son véhicule en reculant au péage		14/08/2023	Contactez son assurance		
1203	18/08/2023	E-mail	Réclamation	Objet coupant sur la chaussée entraînant des dégats sur véhicule		18/08/2023	Le secteur concerne la DIRNO	0	0
1204	27/08/2023	E-mail	Réclamation	Erreur classe 2 au lieu 1	Transfert à réclatransca	28/08/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	1
1205	28/08/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL Erreur classe 4 au lieu de 3	Transfert à réclatransca	28/08/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1206	05/09/2023	Téléphone	Renseignement	Duplicata reçu		05/09/2023	Envoi duplicata		
1207	13/09/2023	E-mail	Renseignement	Souhaite connaître les numéros d'urgence		15/09/2023	Contact possible par téléphone, mail, borne sos et application mobile		
1208	14/09/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur de classe x2	Transfert à réclatransca	18/09/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	2	4
1209	18/09/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC x2	Transfert à réclatransca	18/09/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté) + (refusé)	0	0
1210	18/09/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC	Transfert à réclatransca	18/09/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1211	20/09/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata reçu		21/09/2023	Envoi duplicata		
1212	23/09/2023	E-mail	Renseignement	Objet coupant sur la chaussée entraînant des dégats sur véhicule		25/09/2023	Le secteur concerne la DIRNO		
1213	24/09/2023	E-mail	Renseignement	Trajet facturé en doublon		28/09/2023	Pas de doublon, juste l'addition des passages		
1214	25/09/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC	Transfert à réclatransca	28/09/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	3	3
1215	28/09/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC	Transfert à réclatransca	29/09/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	1
1216	28/09/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata reçu		29/09/2023	Envoi duplicata		
1217	29/09/2023	Téléphone	Renseignement	Duplicata reçu		29/09/2023	Envoi listing passage au péage		
1218	29/09/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 2 au lieu 1 x2	Transfert à réclatransca	02/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x2)	1	3
1219	02/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC x3	Transfert à réclatransca	02/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x3)	0	0
1220	06/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 2 au lieu 1 x2	Transfert à réclatransca	09/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x2)	1	3
1221	08/10/2023	E-mail	Réclamation	Fermeture sortie 4 sans prévenir		09/10/2023	Désolé du désagrément - Faire réclamation à SANEF/SAPN	0	1
1222	09/10/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata reçu		11/10/2023	Envoi duplicata		
1223	09/10/2023	E-mail	Renseignement	Abonnement badge		09/10/2023	Renseignement vers notre site internet A150 Abonnement + contrat Fréquence + n° tél. BIP&GO		
1224	12/10/2023	E-mail	Demande locale	Développement panneau photovoltaïque Mesnil panneville		12/10/2023	Développement déjà en cours avec Qair		
1225	12/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC	Transfert à réclatransca	13/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	1
1226	12/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 2 au lieu 1 x12	Transfert à réclatransca	13/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x12)	1	1
1227	12/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 2 au lieu 1 x3	Transfert à réclatransca	13/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x3)	1	1
1228	12/10/2023	Téléphone	Renseignement	Trajet facturé en doublon		13/10/2023	Pas de doublon, juste l'addition des passages		
1229	17/10/2023	E-mail	Demande locale	Remerciement au dépanneur CAUMONT suite à une panne sur A150.	Transfert à Carrosserie Caumont	18/10/2023			
1230	23/10/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata reçu		23/10/2023	Envoi duplicata		
1231	23/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 1 au lieu 5	Transfert à réclatransca	25/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	2	2
1232	24/10/2023	E-mail	Renseignement	Pièce d'identité oubliée en voie		24/10/2023	Transfert coordonnée téléphonique - Pas de pièce d'identité retrouvée		
1233	25/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 1 au lieu 5	Transfert à réclatransca	26/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	1	1
1234	25/10/2023	Téléphone	Renseignement	Remise gracieuse frais CNP - ticket illisible		06/11/2023	Demande acceptée		
1235	31/10/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 2 au lieu 6 x7	Transfert à réclatransca	31/10/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x7)	0	0
1236	03/11/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC x2	Transfert à réclatransca	06/11/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté x2)	1	3
1237	07/11/2023	E-mail	Renseignement	TIS VL - Erreur classe 1 au lieu 5		29/10/2023	Concerné ADELAC et non ALBEA		

Chrono	Date	Origine	Type	Type de réclamation	Action	Date réponse	Réponses	Délai (jours Ouvrés)	Délai (jours Calendaires)
1238	13/11/2023	E-mail	Réclamation	Objet coupant sur la chaussée entraînant des dégats sur véhicule		13/11/2023	Pas responsable du sinistre - délais patrouille et intervention respectés	0	0
1239	14/11/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL - Erreur classe 2 au lieu 1	Transfert à réclatransca	14/11/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1240	20/11/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - Erreur classe 4 au lieu 3	Transfert à réclatransca	20/11/2023	Réponse reclatransca transférée. (refusé)	0	0
1241	22/11/2023	Téléphone	Renseignement	Ticket CNP illisible - référence pour le virement		22/11/2023	Envoi référence ticket CNP		
1242	29/11/2023	E-mail	Renseignement	Duplicata reçu		29/11/2023	Ne concerne pas ALBEA mais la SAPN		
1243	30/11/2023	E-mail	Réclamation	Ticket illisible - duplicata reçu		01/12/2023	Envoi duplicata	1	1
1244	30/11/2023	Téléphone	Renseignement	Souhaite payer son péage - petit train	Transfert à réclatransca	30/11/2023	régularisation du péage sur le badge		
1245	01/12/2023	Téléphone	Réclamation	Ticket illisible - duplicata reçu		01/12/2023	Envoi duplicata	0	0
1246	05/12/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - TLPC	Transfert à réclatransca	05/12/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1247	12/12/2023	E-mail	Réclamation	Annulation transation sur badge	Transfert à réclatransca	12/12/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1248	19/12/2023	E-mail	Réclamation	TIS VL erreur de classe 1 au lieu 5 x17	Transfert à réclatransca	19/12/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	0	0
1249	20/12/2023	Téléphone	Renseignement	Duplicata reçu		21/12/2023	Envoi duplicata		
1250	25/12/2023	E-mail	Réclamation	TIS PL - Erreur classe 3 au lieu 4	Transfert à réclatransca	27/12/2023	Réponse reclatransca transférée. (accepté)	2	2
1251	26/12/2023	E-mail	Réclamation	Duplicata reçu non édité		27/12/2023	Envoi duplicata	1	1

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).

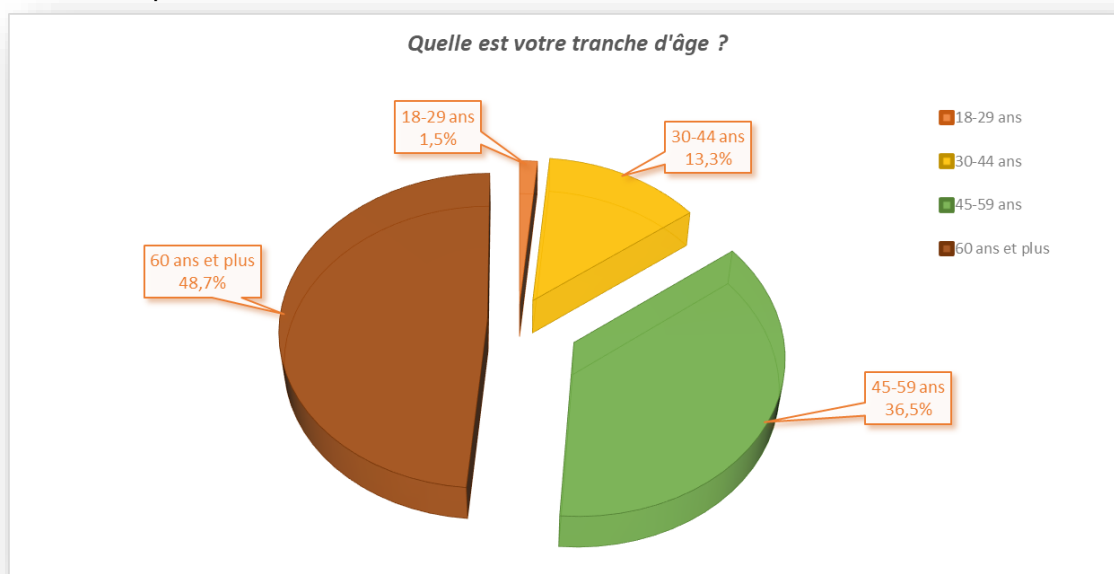
Sur les 9.208 mails envoyés, 4.132 destinataires ont ouvert le mail (44,9 %) et 690 ont cliqué sur le lien pour répondre au questionnaire (7,5 %).

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 %).

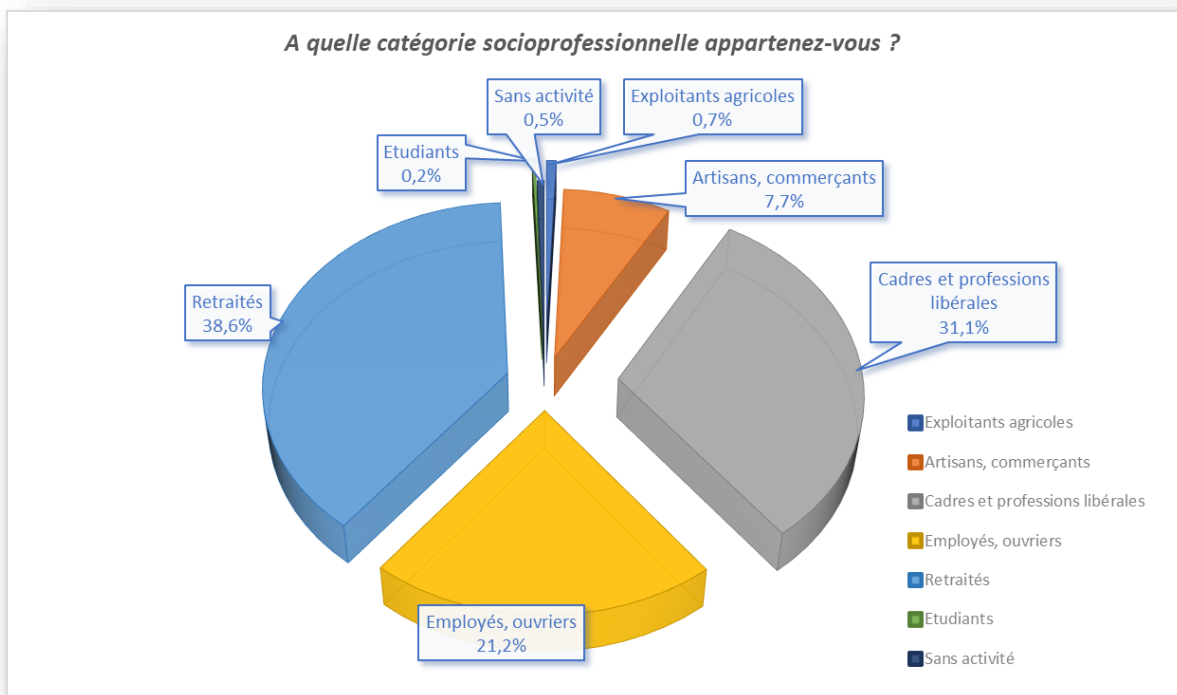
Le profil des répondants

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.

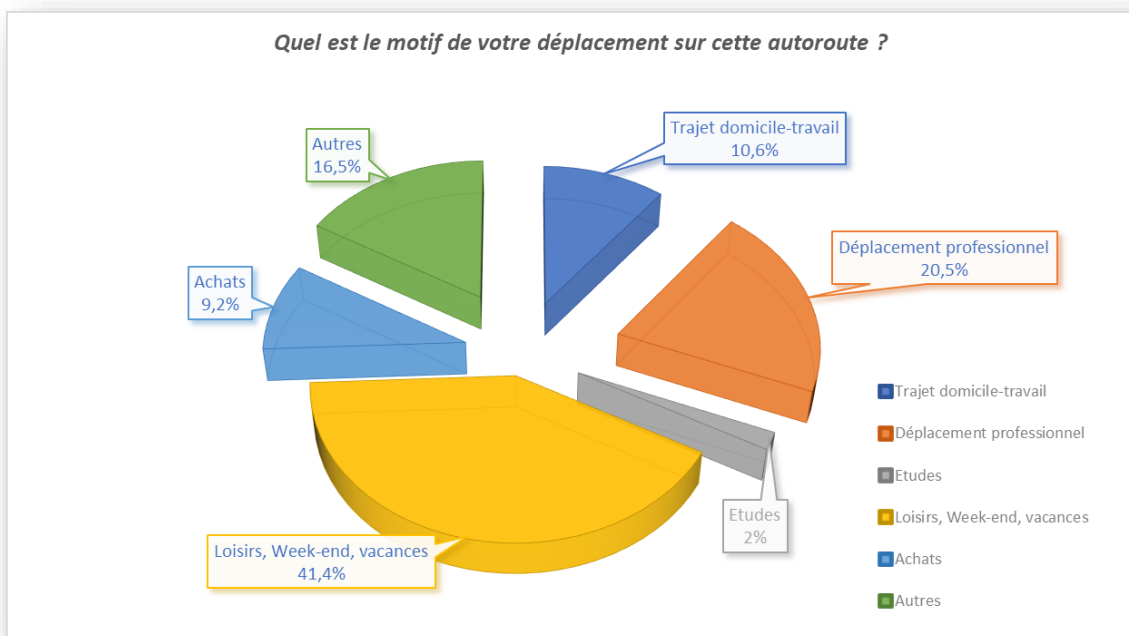
Ceux qui répondent sur les raisons de l'absence d'abonnement évoquent en majorité une **fréquence de passage insuffisante** pour 45% d'entre eux, alors que 35 à 40% d'entre eux semblent ou confirment **ne pas savoir ce qu'est l'abonnement Fréquence A150 ou A29/A150**.

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

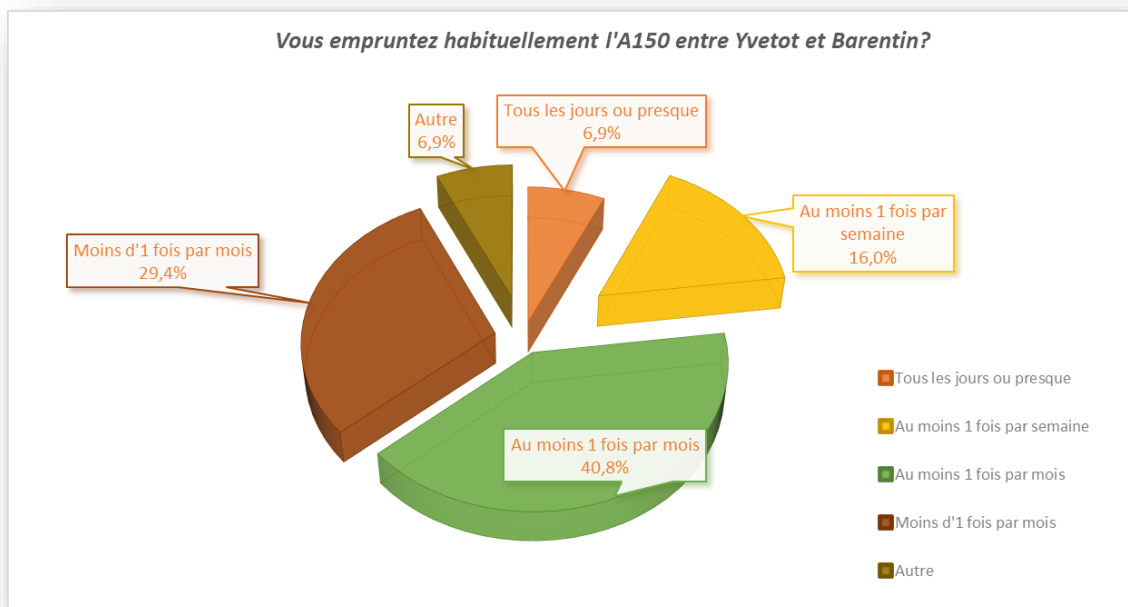
Les trajets **domicile/travail** et les **déplacements professionnels** ne sont pas les motifs principaux du déplacement sur l'autoroute A150.

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.

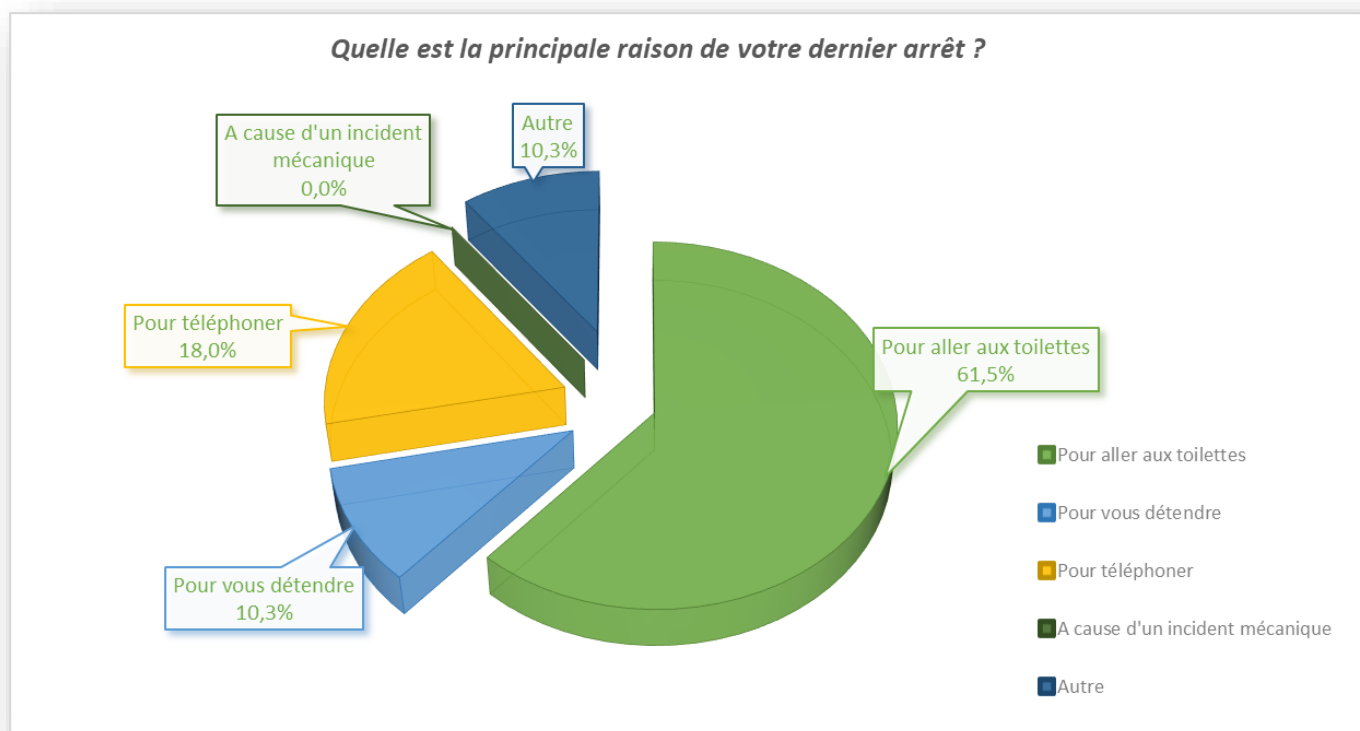
Les questions concernaient les informations affichées sur les panneaux lumineux, l'affichage des modalités de dépannage, les informations données sur la radio 107.7, la signalisation des travaux, la signalisation de direction pour accéder à l'A150.

(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, **souhaiteriez-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.



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*.

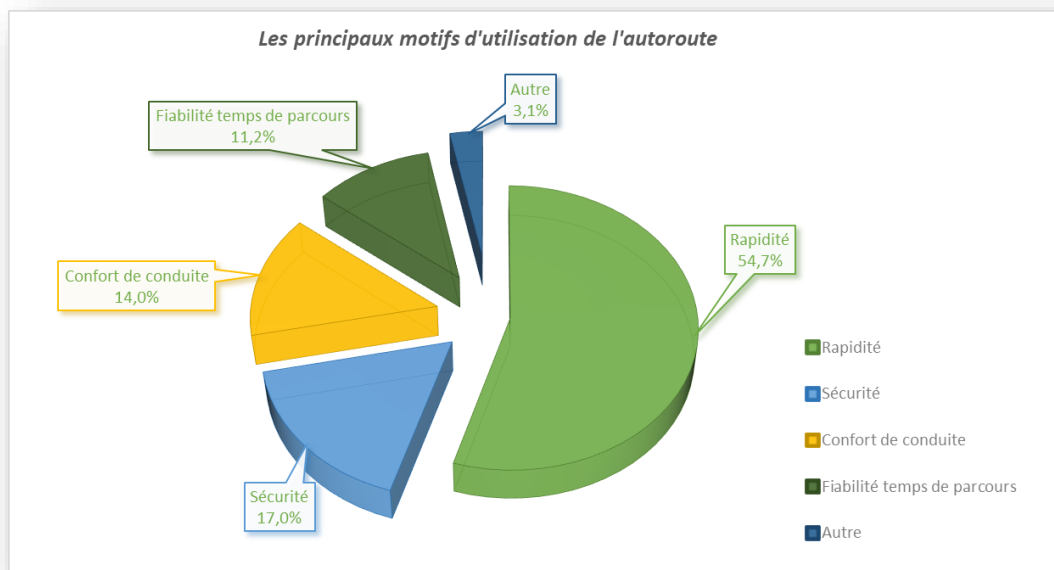
*www.ecologie.gouv.fr - Le covoiturage en France, ses avantages et la réglementation en vigueur – Lundi 11 juillet 2022

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.

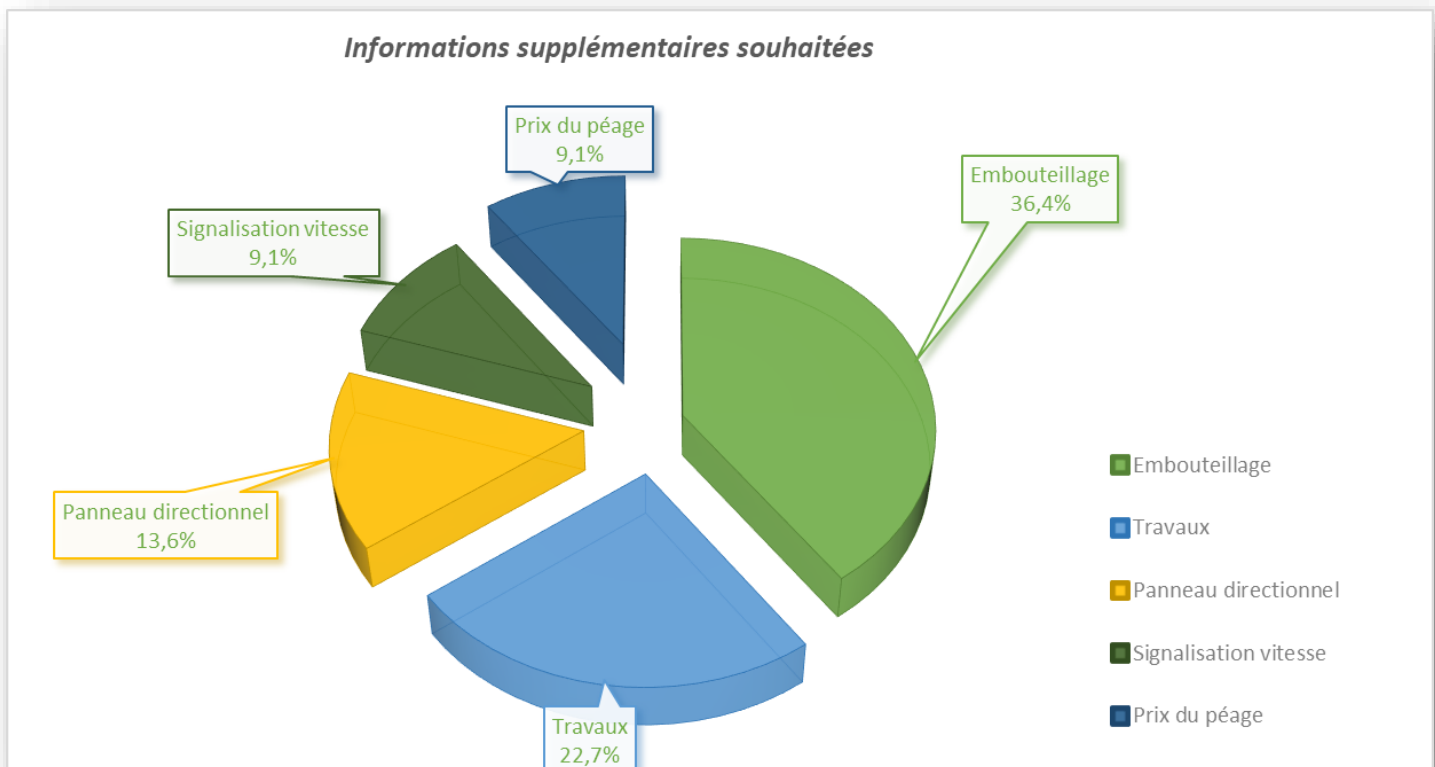
ANNEXE

Une analyse plus approfondie de l'enquête de satisfaction sur les motifs d'utilisation de l'autoroute est développée ci-dessous

Souhaiteriez-vous des informations supplémentaires ?

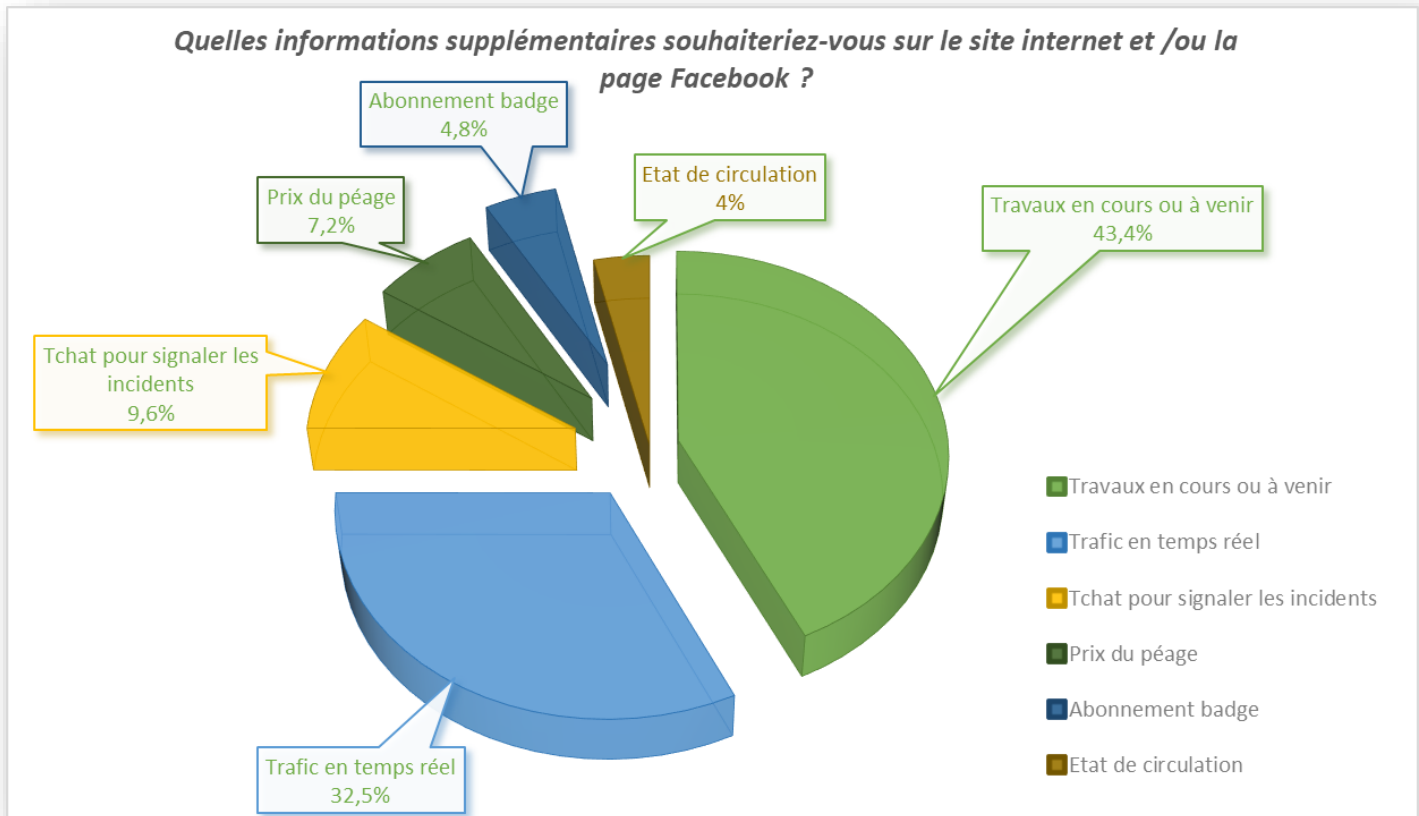
A la question n°6 de l'enquête, une cinquantaine de clients souhaiteraient obtenir des informations supplémentaires sur l'autoroute.

Ces informations peuvent se répartir dans les catégories suivantes :



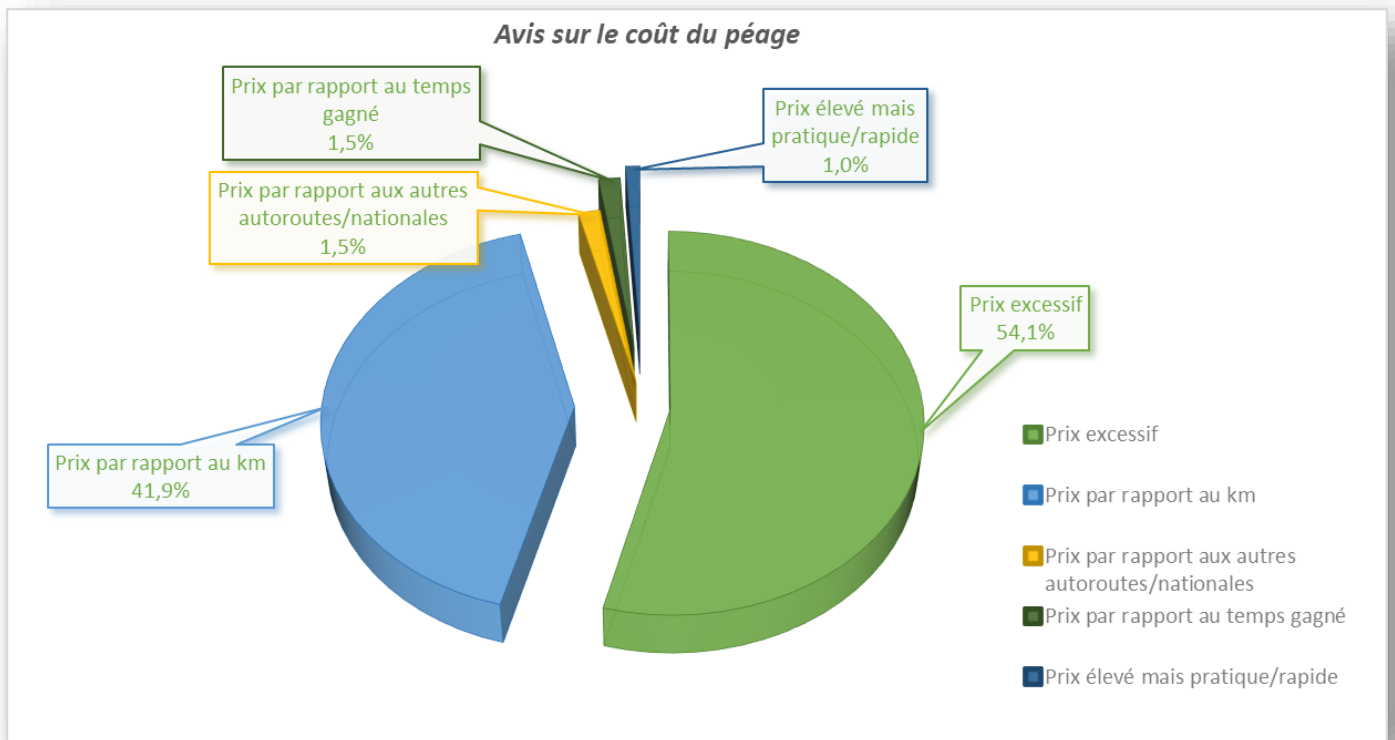
Quelles informations utiles souhaiteriez-vous sur le site internet et/ou la page Facebook ?

En regroupant la question n°19 et n°20 de l'enquête concernant les réseaux numériques, à savoir le site internet et la page Facebook, les différentes catégories d'informations utiles que les clients souhaitent voir sur les réseaux sont :



Sur le coût du péage

Parmi les 79 % de clients qui s'expriment sur les tarifs du péage, 54 % les trouvent excessifs sans autres explications, les autres justifient leur réponse suivant les catégories suivantes :



Comparaison des Enquêtes de satisfaction 2020 et 2022

Destinataire de l'enquête et nombre de réponses

	2020	2022
Destinataire	19422	9208
Nbre de réponse	10 %	5,8 %

L'enquête a moins mobilisé qu'en 2020

Profil des répondants

Tranche d'âge	2020	2022
18-29 ans	3,4 %	1,5 %
30-44 ans	21,2 %	13,3 %
45-59 ans	36 %	36,5 %
60 ans et plus	39,4 %	48,7 %

Catégories socio professionnelles	2020	2022
Cadres et professions libérales	35 %	31 %
Retraités	30 %	38,5 %
Employés / Ouvriers	25 %	21 %

La moyenne d'âge des répondants est un peu supérieure en 2022 et la catégorie des retraités est la plus représentée.

Fréquence et le motif principal d'utilisation de l'A150

Déplacement et motifs	2020	2022
<i>Professionnel</i>	29 %	31 %
<i>Loisirs, week-end et vacances</i>	50 %	50 %
<i>Autres</i>	15 %	16,5 %

Fréquence	2020	2022
<i>Trajets fréquents</i>	6,9 %	7 %
<i>Trajets occasionnels</i>	68,4 %	70,2 %

Du fait du profil des répondants, les trajets occasionnels sont plus représentés.

Etat de l'autoroute et sa signalisation

Satisfaction de l'état de l'autoroute	2020	2022
<i>Très satisfait</i>	47,8 %	51 %
<i>Satisfait</i>	41,9 %	40,5 %
TOTAL	44,85 %	45,75%

Information et signalisation	2020	2022
<i>Très satisfait</i>	37,5 %	40 %
<i>Satisfait</i>	46 %	43,7 %
TOTAL	41,75 %	41,85 %

Il apparait une légère hausse du pourcentage global de satisfaction par rapport à l'année 2020

Aire de repos

	2020	2022
<i>S'arrêter à l'aire de repos</i>	18 %	15 %
<i>Satisfaction de l'aire de repos</i>	37,90 %	41,3 %

Le pourcentage global de satisfaction est en hausse

Le péage

	2020	2022
<i>Satisfaction de leur passage au péage</i>	76 %	84 %
<i>Moyens de réclamation</i>	11 %	7,3 %

L'appréciation des clients est meilleure sur le péage mais ils connaissent moins bien les moyens mis à leur disposition pour effectuer des réclamations.

Annexe 10 – Procédure de gestion des réclamations des clients

Autoroute A 150 - Liaison Barentin / Ecalles - Alix
Procédure de gestion des relations



**AUTOROUTE A150
LIAISON BARENTIN / ECALLES-ALIX**

ALBEA
PHASE EXPLOITATION
Procédure de gestion des relations avec les communautés locales

Ind	Date	Objet de l'indice	Document			
			Rédacteur	Cellule	Vérificateur	Approbateur
A	02/05/2022	Création du document.	LLT		ASC	LLT
B	04/05/2022	Ajout du type et transmission demandes	CGU		LLT	LLT

Référence du document						
Phase	Thème	Zone	Emetteur	Nature doc	Numéro	indice
ORGA	QPE	ENS	ALB	EXP	00017	B

Diffusion du document :		ALBEA			
	Destinataires	N. ex		Destinataires	N. ex
	ALBEA	1			
	Sous-traitant SAPN	1			
	Toute entreprise sous-traitante	1			
Maîtrise du document :		ALBEA			

Suivi des évolutions d'indice	
Indice	Objet des modifications et page(s) modifiée(s)
A	Edition originale
B	Compléments

SOMMAIRE

1. OBJET, DOMAINE D'APPLICATION ET DOCUMENTS DE REFERENCE	4
1.1 DOCUMENTS DE REFERENCE	4
2. MISE EN OEUVRE.....	4
2.1 RESPONSABLES DE LA MISE EN ŒUVRE	4
2.2 ENREGISTREMENT DES DEMANDES	4
2.2.1 Réception des demandes.....	4
2.2.2 Enregistrement et suivi des demandes.....	5
3. POLITIQUE DES RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTES LOCALES	6
4. EVALUATION DES RISQUES.....	6

1. OBJET, DOMAINE D'APPLICATION ET DOCUMENTS DE REFERENCE

Cette procédure détaille les dispositions pour assurer la gestion des relations avec les communautés locales, leurs demandes et leurs réclamations.

En l'état, cette procédure s'applique à la phase exploitation afin de prendre en compte les spécificités de l'exploitation.

Cette procédure est applicable à l'ensemble des intervenants qu'ils soient employés par ALBEA ou sous-traitants.

1.1 DOCUMENTS DE REFERENCE

- Norme ISO 9001 version 2008 (management de la qualité).
- Norme ISO 14001 version 2004 (management de l'environnement).
- Schéma Directeur de la Qualité d'ALBEA.

2. MISE EN OEUVRE

2.1 RESPONSABLES DE LA MISE EN ŒUVRE

Les demandes des communautés locales peuvent être exprimées auprès d'ALBEA ou auprès de ses sous-traitants. Toutes les entités travaillant sur A150 sont ainsi susceptibles de recueillir une demande.

Un seul point de contact est mis en place au niveau d'ALBEA. Ce point de contact se concrétise par :

1. la mise en place d'un numéro de téléphone unique figurant sur le site internet de la société : 02.32.80.94.30
2. la mise en place d'une adresse mail unique : contact@a150-albea.fr
3. un site internet <https://www.a150-albea.fr/> renvoyant à cette adresse mail et présentant un formulaire à remplir en direct

L'assistante de Direction générale est responsable de l'enregistrement des demandes.

2.2 ENREGISTREMENT DES DEMANDES

2.2.1 RECEPTION DES DEMANDES

Les demandes parviennent à ALBEA ou au sous-traitant selon différents circuits :

- par oral (sur place ou appel téléphonique)
- par oral au travers de réunion ; cela étant retranscrit au travers d'un compte rendu de réunion diffusé à ALBEA
- par courrier adressé à ALBEA ou à un sous-traitant
- par email adressé à ALBEA ou à un employé d'Albea ou à un sous-traitant
-

Le sous-traitant qui reçoit une demande, la retransmet au point de contact Albea de son choix et la demande est enregistrée.

2.2.2 ENREGISTREMENT ET SUIVI DES DEMANDES

L'ensemble des demandes concernant A150 donne lieu à un enregistrement permettant la traçabilité des réponses apportées. Le suivi est assuré au travers du tableau de suivi des réclamations, Feuille « RECLAMATIONS » du tableur (voir annexe 1).

Les demandes sont consignées dans le tableau d'enregistrement prévu à cet effet (cf annexe) ; si des pièces écrites sont jointes (courrier par exemple), ceux-ci sont scannés et enregistrés sur le serveur partagé dans un répertoire « Demandes des communautés locales ». Le nom du fichier informatique alors créé mentionne la référence chronologique d'enregistrement dans le tableau de gestion, par exemple : « demande de M et Mme DUPONT - Chrono n° 01.pdf ».

Un courrier ou un courriel de prise en compte de la demande quand la réponse ne peut être rapide ou un courrier ou un courriel de réponse est expédié au maximum 10 jours après la réception de la demande. Ce courrier ou courriel explique les suites données à la demande ou précise que la demande est prise en compte et qu'une réponse sera donnée sous un délai (à préciser).

La proposition de traitement d'une demande est élaborée par Albea ou son sous-traitant selon le type puis validée par ALBEA en sa qualité de concessionnaire. La réponse et la mise en œuvre du traitement est de la responsabilité d'ALBEA.

NUMERO : il s'agit ici du Chrono d'enregistrement de la demande. Les demandes sont enregistrées par ordre chronologique de réception. Afin d'éviter une double numérotation, le tableau de gestion des demandes est unique ; il est mis en place sur l'espace informatique d'ALBEA

DATE DE RECEPTION : enregistrement de la date de la demande

ORIGINE : mode de réception de la demande : courrier, email, téléphone, visiteur, réunion

TYPE : spécifier s'il s'agit d'une demande de renseignement client, d'une réclamation client, ou d'une demande locale

ENTITE/PERSONNE CONCERNEE/COORDONNEES/ TELEPHONE : identifier ici la personne physique ou l'entité à l'origine de la demande. Préciser ici l'adresse si information fondamentale dans le traitement de la demande et le numéro de téléphone pour faciliter la prise de contact ultérieure en vue de demander des précisions voire de fixer un RDV, si nécessaire. Idem pour l'email

NATURE DE LA DEMANDE/TYPE DE RECLAMATION : renseigner ici le contenu précis de la demande et / ou de la réclamation. Veiller ici à être le plus précis et le plus exhaustif possible, en créant au besoin une ligne par sujet évoqué et à traiter.

DATE DE REPONSE : chaque demande ou doléance doit faire l'objet d'une réponse dans les 10 jours ouvrés ou au moins d'une réponse d'attente si la réponse ne peut être rapide

ACCEPT (préciser ici la suite donnée à l'action) : en cas de réclamation uniquement

- demande acceptée
- demande rejetée

A réception d'une nouvelle demande, le tableau de suivi est mis à jour par ALBEA

3. POLITIQUE DES RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTES LOCALES

100% des demandes concernant A150 sont enregistrées et font l'objet d'une réponse.

4. EVALUATION DES RISQUES

- Oubli de réponse
- Délai de réponse non respecté
- La réponse ne satisfait pas
- La réponse n'est pas adaptée à la demande

Annexe : Tableau de gestion des réclamations et demandes

<P:\z EXPLOITATION A 150\RECLAMATIONS\Tableau de suivi de réclamations.xlsx>

Annexe 11 – Extrait du reporting mensuel aux actionnaires – Partie ESG

3. Statistiques relatives à la santé et la sécurité

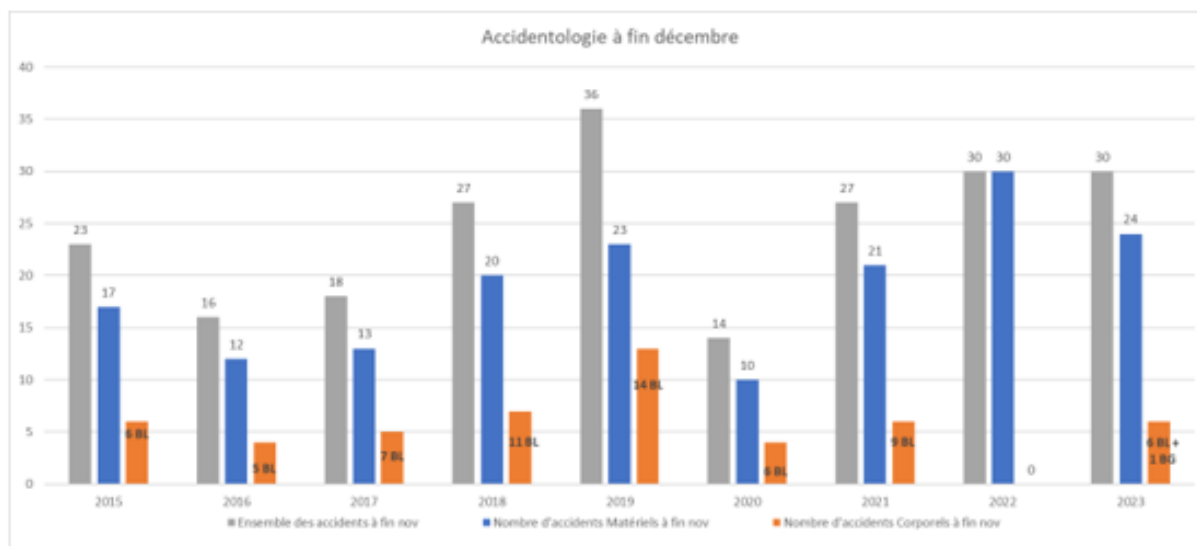
3.1 – Sécurité / santé au travail

Il n'y pas eu d'événement particulier au cours du mois de décembre 2023 pour le personnel d'ALBEA ni pour le personnel du sous-traitant ni pour les entreprises amenées à intervenir sur l'infrastructure.

3.2 – Sécurité des clients

➤ Décembre 2023

Nombre d'accidents matériels	5		
Nombre d'accidents corporels	0	Blessés légers	0
		Blessés graves	0
		Tués	0
Total des accidents	5	Total des victimes	0



Il y a eu le même nombre d'accidents en 2023 qu'en 2022, avec toutefois, une gravité un peu plus forte de 6 blessés légers et 1 blessé grave.

4. Indicateurs exploitation

Suivi des pénalités

PENALITES						
Période	Indicateur	Montant non actualisé	Montant actualisé	Date de paiement	Date de remboursement par l'exploitant	Commentaires
janv 16	Indicateur n°8 sur les délais de retransmission de l'information relative à un événement sur les PMV	10 000 €	11 186 €	12/30/2018	22/30/2018	Taux de diffusion du message en moins de 3 min : 66,67% (objectif 90%)
juin 18	Indicateur n°10 sur les délais d'intervention sur événements	30 000 €	34 528 €	-	-	Dépassement de 3 minutes le délai de 36 minutes prévu pour les événements survenant entre 21h et 6h
avr 19	Indicateur n°8 sur les délais de retransmission de l'information relative à un événement sur les PMV	20 000 €	23 354 €	-	-	Taux de diffusion du message en moins de 3 min : 88,9% (objectif 90%) Taux de diffusion du message en moins de 6 min : 98,9% (objectif 99,5%)
2020						
janv 21	Indicateur n°7 sur les délais de retransmission de l'information relative à un événement sur la radio 107.7	10 000 €	-	-	-	Taux de diffusion du message en moins de 4 min : 90,9% (objectif 90%) Taux de diffusion du message en moins de 8 min : 99,0% (objectif 99,5%)
janv 21	Indicateur n°8 sur les délais de retransmission de l'information relative à un événement sur les PMV	10 000 €	-	-	-	Taux de diffusion du message en moins de 3 min : 90,9% (objectif 90%) Taux de diffusion du message en moins de 6 min : 99,0% (objectif 99,5%)
2022						
mai 23	Indicateur n°8 sur les délais de retransmission de l'information relative à un événement sur les PMV	10 000 €	-	-	-	Taux de diffusion du message en moins de 3 min : 88,9% (objectif 90%)
nov 23	Indicateur n°8 sur les délais de retransmission de l'information relative à un événement sur les PMV	20 000 €	-	-	-	Taux de diffusion du message en moins de 3 min : 80% (objectif 90%) Taux de diffusion du message en moins de 6 min : 97,6% (objectif 99,5%)



COFIL du 16 juin 2023

WWW.A150-ALBEA.FR *...une autoroute normande*

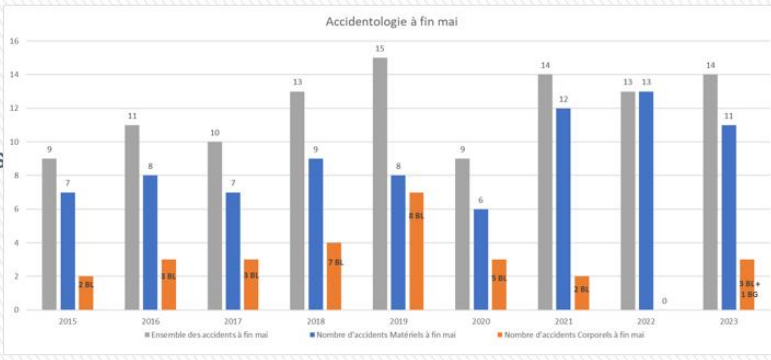
Sécurité des Clients et du Personnel

Bilan des accidents entre Mars 2023 et Mai 2023

- 2 accidents matériels en mars 2023
- 1 accident matériel et 3 accidents corporels en avril 2023 (dont 3BL et 1 BG)
- Aucun accident en mai 2023

Accidents à fin mai 2023
=> 14 (dont 3 accidents corporels)

Rappel à fin mai 2022
=> 13 accidents matériels



Année	Ensemble des accidents à fin mai	Nombre d'accidents Matériels à fin mai	Nombre d'accidents Corporels à fin mai
2015	9	7	2
2016	11	8	3
2017	10	7	3
2018	13	9	4
2019	15	8	7
2020	9	6	3
2021	14	12	2
2022	13	13	0
2023	14	11	3

Sécurité du personnel
Pas d'accident du travail à relever depuis le début de l'année

➤ 14

3. Objectifs de la Direction Générale – Mandat 2023/2024



Objectifs pluriannuels (suite 1)

➤ Respect du suivi des engagements de l'Etat et mesures environnementales

- Veiller à la pérennité des mesures compensatoires
- Faire un point régulier au COPIL sur les engagements ESG et améliorer les performances

e. ESG et GRESB - Plan d'actions pour l'année 2023 et suivantes :

Pillar	Focus Area	Improvement Actions	Date Assigned	Due Date	Status	Notes
Governance	ABC training	The Asset will organise training/discussion session on business ethics.	2022	2022	Achieved	
Community	Relationship with local communities	The Asset implemented a Community Relationship policy (incl. procedures) to manage relationships with local communities and address their requests and complaints.	2022	2022	Achieved	New action
Environment	Initiative to increase the ratio of energy from renewable sources	The Asset switched to a 100% renewable energy contract (Guarantee of Origin (GoO) certificate)	2022	2022	Achieved	New action
Environment	Energy-saving initiatives	An electric vehicle station was installed in 2022.	2022	2022	Achieved	
Environment	Energy-saving initiatives	The asset will evaluate the feasibility to install solar panels in collaboration with a specialised company.	2022	2024	On track	
Governance	ESG disclosure (sustainability reporting)	A sustainability report for the Project has been drafted in 2020 and will be publicly available, pending approval by authorities	2021	2023	Postponed pending approval from authorities	Postponed to 2023
Resilience	Emissions reduction targets	The Asset will develop a greenhouse gas emissions science-based target with the aim to reach net zero by 2050. This will include mid-term targets (2030) and an implementation plan detailing the actions and investments to meet the commitment. The target will cover scope 1 and scope 2 GHG emissions, and to the extent possible, scope 3 emissions. If needed, DIF aims to provide guidance on developing these targets in the course of 2022.	2022	2024	On track	Due date postponed to 2023
Governance	Safety certification	The Asset will implement a safety management system aligned to the ISO 45001 standard.	2021	2023	On track	
Resilience	Physical risk assessment	Rain accumulation hypotheses have been taken into account in the Water Law dossier to size the basins. These hypotheses will be reviewed, if necessary, considering the precipitation over the year 2019 and if possible the last 5 years.	2019	2023	On track	
Resilience	Physical risks	The Asset will participate in a national study around global warming scenarios for road operators, which will include a vulnerability analysis (risk assessment) and the definition of an adaptation strategy (action plan).	2023	2024-2025	New commitment	
Environment	Biodiversity	The Asset will formalise its commitments and actions for biodiversity conservation through a dedicated policy ("Biodiversity policy")	2023	2023	New commitment	



<p>AUTOROUTE A150 LIAISON BARENTIN / ECALLES-ALIX</p>

<p>ALBEA</p> <p>PHASE D'EXPLOITATION</p> <p>Procédure d'achats</p>

Ind	Date	Objet de l'indice	Document			
			Rédacteur	Cellule	Vérificateur	Approbateur
A	24/12/2020	Création du document	LLT	ALBEA	LLT	MG
B	05/05/2021	Modification suite à changement de DG	LLT	ALBEA	LLT	TV

Référence du document						
Phase	Thème	Zone	Emetteur	Nature doc	Numéro	indice
ORGA	QPE	ENS	ALB	PRO	00016	B

Diffusion du document : ALBEA			
Destinataires	N. ex	Destinataires	N. ex
ALBEA	3		
Membres du COPIL	1/membre		
Maîtrise documentaire : ALBEA			

Suivi des évolutions d'indice	
Indice	Objet des modifications et page(s) modifiée(s)
A	Edition originale
B	Modification suite à la nomination d'un nouveau Directeur Général

SOMMAIRE

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	84
2. DOCUMENTS DE REFERENCE	84
3. MODALITES OPERATIONNELLES	84
3.1 <u>DE 0 A 3 000 € HT</u>	84
3.2 <u>DE 3 000 A 20 000 € HT</u>	84
3.3 <u>DE 20 000 A 90 000 € HT (1)</u>	85
3.4 <u>DE 90 000 (1) A <500 000 € HT POUR LES MARCHES DE TRAVAUX OU <240 000 € HT POUR LES MARCHES DE FOURNITURES ET SERVICES (SEUILS ART)</u>	85
3.5 <u>AU DELA 500 000 € HT POUR LES MARCHES DE TRAVAUX ET DE 240 000 € HT POUR LES MARCHES DE FOURNITURES ET SERVICES (SEUILS ART)</u>	85

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

L'exploitation de l'autoroute A150 est actuellement sous-traitée à la société SAPN ; dans le cadre de l'exploitation de l'infrastructure, SAPN possède sa propre procédure de gestion des achats pour l'entretien courant.

Pour l'entretien non courant et les inspections spécialisées qui sont du ressort du concessionnaire, ALBEA a rédigé et mis en place la présente procédure, dans un souci de transparence et de gestion éthique de ses achats.

Cette procédure s'applique à tout achat réalisé pour les besoins de la concession.

DOCUMENTS DE REFERENCE

- Le contrat de concession entre l'Etat concédant et ALBEA.
- Le contrat d'exploitation, d'entretien et de maintenance entre ALBEA et ALBEA Exploitation.
- Le contrat de sous-traitance d'exploitation entre ALBEA Exploitation et SAPN.
- Le Schéma Directeur de la Qualité et du Développement Durable d'ALBEA.
- Le décret n° 2016-552 du 3 mai 2016 relatif à la passation des marchés par les concessionnaires d'autoroutes

MODALITES OPERATIONNELLES

Différents seuils pour le montant des achats ont été définis. Ces différents seuils guident la procédure de consultation pour la réalisation des achats et les modalités d'attribution de la commande ou du marché à un prestataire ou une entreprise.

DE 0 A 3 000 € HT

- Consultation d'une ou plusieurs entreprises/Sociétés selon le besoin et la spécificité de l'achat
- Réception et enregistrement du (des) devis
- Etablissement de la commande (signature devis ou lettre de commande) sur seul critère prix
- Demande à l'entreprise retenue la fourniture des attestations fiscales et sociales et attestations d'assurances Responsabilité Civile

DE 3 000 A 20 000 € HT

- Consultation d'au minimum 3 entreprises/sociétés sur la base d'un cahier des charges (études et diagnostic, inspections, travaux prédéfinis (en quantité ou en technique)) ou visite sur site pour visualisation des travaux à réaliser
- Réception et enregistrement des offres
- Analyse des candidatures et des offres
- Négociation éventuelle avec chaque entreprise en cas de travaux ou questions/réponses
- Choix de l'offre économiquement la plus avantageuse (prix ou prix+technique)
- Si choix en fonction du prix et de la technique, l'analyse des offres se base sur des critères établis préalablement à l'ouverture des offres ou indiqués dans le règlement de la consultation
- Demande à l'entreprise retenue la fourniture des attestations fiscales et sociales et attestations d'assurances Responsabilité Civile (si non fournies avec l'offre)

- Commande à l'entreprise par la Directrice Générale

DE 20 000 A 90 000 € HT (1)

- Consultation d'au minimum 3 entreprises/sociétés sur la base d'un cahier des charges (études et diagnostic, inspections, travaux prédéfinis (en quantité ou en technique)) ou visite sur site pour visualisation des travaux à réaliser
- Réception et enregistrement des candidatures et des offres
- Analyse des candidatures et des offres (rédaction d'un Procès-Verbal d'ouverture des offres à 2 personnes)
- Négociation éventuelle avec chaque entreprise en cas de travaux ou questions/réponses
- Choix de l'offre économiquement la plus avantageuse (prix ou prix+technique)
- Si choix en fonction du prix et de la technique, l'analyse des offres se base sur des critères établis préalablement à l'ouverture des offres ou indiqués dans le règlement de la consultation
 - rédaction d'un Procès-Verbal d'analyse
- Vérification des attestations fiscales et sociales et attestations d'assurances de l'entreprise / société pressentie
- Validation du choix et commande à l'entreprise par la Directrice Générale et information de la Directrice Administrative et Financière

DE 90 000 (1) A <500 000 € HT POUR LES MARCHES DE TRAVAUX OU <240 000 € HT POUR LES MARCHES DE FOURNITURES ET SERVICES (SEUILS ART)

- Etablissement d'un dossier de consultation avec Règlement de la consultation (RC), Acte d'engagement (AE), Cahier des clauses administratives particulières (CCAP), Cahier des clauses techniques particulières (CCTP), Bordereau des prix unitaires (BPU) et détail estimatif (DE) ou Décomposition Globale du prix forfaitaire (DGPF) et plans si marché de travaux, par un maître d'œuvre privé (1)
- Consultation d'au minimum 3 entreprises/sociétés sur la base du dossier de consultation Ou Procédure de consultation avec publication d'un avis de marché dans le BOAMP ou dans un Journal d'annonces légales et date limite de remise des offres
- Réception et enregistrement des candidatures et offres
- Ouverture des offres avec rédaction d'un Procès-Verbal d'ouverture puis analyse des offres avec rédaction d'un Procès-Verbal et signature par le Maître d'œuvre
- Proposition du Maître d'œuvre à ALBEA de l'offre économiquement la plus avantageuse
- Vérification avant choix de toutes les attestations fiscales et sociales, et attestations d'assurances
- Validation du choix de l'entreprise par la Directrice Générale et **information du Président d'ALBEA**
- Commande à l'entreprise ou signature du marché par la Directrice Générale après un délai minimal de 10 jours ouvrés suivant l'information

(1) Le seuil de 90 000 € peut être adapté à la hausse ou à la baisse selon la technicité de l'achat et la nécessité d'avoir recours à un maître d'œuvre privé ou pas

AU DELA 500 000 € HT POUR LES MARCHES DE TRAVAUX ET DE 240 000 € HT POUR LES MARCHES DE FOURNITURES ET SERVICES (SEUILS ART)

- Etablissement d'un dossier de consultation avec RC, AE, CCAP, CCTP, BPU et DE ou DGPF et plans si marché de travaux, par un maître d'œuvre privé

- Procédure de consultation avec publication d'un avis de marché dans le BOAMP ou dans un Journal d'annonces légales et date limite de remise des offres sur plateforme sécurisée
- Réception et enregistrement des offres par plateforme sécurisée
- Ouverture des offres avec Rédaction d'un Procès-Verbal d'ouverture puis analyse des offres avec rédaction d'un Procès-Verbal et signature par le Maitre d'oeuvre
- Proposition du Maitre d'oeuvre à ALBEA de l'offre économiquement la plus avantageuse
- Vérification avant choix de toutes les attestations fiscales et sociales, et attestations d'assurance
- Pré-Validation du choix de l'entreprise par le Directeur Général d'ALBEA
- Dossier de présentation et proposition au Président d'ALBEA
- Dossier de Présentation et proposition de validation par le COPIL
- Envoi du dossier pour contrôle de l'Autorité de Régulation des Transports (ART)
- Si pas d'observation de l'ART, signature du Marché par le Directeur Général et Le Président d'ALBEA

Annexe 14 – Formation



> - MAJ 23/11/2021

- Prévention de la corruption dans les entreprises (Loi Sapin)

Fiche Programme

Acquérir les bases nécessaires à la mise en place d'un système efficace de vigilance en matière de lutte contre la corruption, en se conformant à l'obligation faite aux entreprises d'au moins 50 salarié à compter du 1er janvier 2018

OBJECTIFS & RESULTATS ATTENDUS

Objectifs pédagogiques :

- Etre capable de définir les différentes formes de corruption
- Connaître la législation en matière de corruption
- Identifier les zones à risque de l'entreprise et de son service, et le comportement à tenir
- Connaître les outils à disposition pour déployer la politique éthique de l'entreprise
- Élaborer les procédures internes de vigilance, intégrées au SM-QSE

Titre / Diplômé / Certification préparé(e) :

Non concerné

A qui s'adresse cette formation ?

Public

- Collaborateur de Direction de services
- Responsable QHSE / RSE / sécurité
- CHSCT
- Direction ou Responsables achats
- Direction ou Responsables RH
- Direction ou Responsables commerciaux

Prérequis

- Aucun

Nombre de stagiaires

De false à false stagiaires

DEROULEMENT & TARIFS

Durée
0.00 jours
7.00 heures

Modalité pédagogique
Formation présentielle

Rythme de la formation
En journée

PCCF
11, avenue Georges Clemenceau
04200 NICE
Tél. 06.72.55.35.96
www.groupe-perspective.fr
contact@groupe-perspective.fr



PCCF est certifié QUALIOPi pour ses actions de Formation, VAE et Bilans de Compétences & ISO 9001 pour ses activités de Formation et Bilans de Compétences.

SARL PCCF au capital de 100.000 €
SIRET : 792 787 873 000 23
Organisme n° 83 06.07190.06
N° Datadock : 800068 - N° ODFC : 62 95
N° de certif. ISO : FR084709-L & FR084710-1
N° de certif. QUALIOPi : FR08012-2

PAGE 1 / 3



- Les politiques relais en entreprise : politique achats responsables, politique de transparence commerciale
- Les items à intégrer aux questionnaires d'évaluation fournisseurs et clients
- Les supports de communication interne et externe
- **COMMENT CONSTRUIRE LES PROCÉDURES INTERNES DE VIGILANCE ET LES INTÉGRER AU SYSTÈME DE MANAGEMENT EXISTANT - QSE**
 - Dispositifs de contrôle et procédures de vigilance
 - Intégration des procédures aux systèmes de management existant
 - Système d'alerte et circuit d'information en interne, le report hiérarchique
 - Les sources de veille réglementaire

LE PLUS DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Modalités et délais d'accès :

PERSPECTIVE s'engage à vous répondre dans les 48 heures suivant votre demande de formation au catalogue, et à débuter la prestation dans les 2 semaines à 1 mois, à compter de l'acceptation de prise en charge du dossier.

Points forts :

PERSPECTIVE est certifié QUALIOPi, ISO 9001 et ISO 29990 pour la qualité de ses Formations, de ses VAE et de ses Bilans de Compétences.

Accessibilité aux personnes handicapées :

PERSPECTIVE s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 09 72 55 35 86
- **Pour tout autre handicap**, contactez-nous au 09 72 55 35 86

Une question ou un besoin d'informations ?

Notre équipe vous répond du lundi au vendredi, de 9 à 18 heures :

- au 09 72 29 17 38
- par mail : contact@groupe-perspective.fr