Rapport d'activité 2014

VINCI AUTOROUTES

Rapport d’activité 2014

03

04
Mission

06
Profil

09
Chiffres clés

12
Message du président

13
Comité de direction

14
Visages de l'autoroute

20
Investisseur au service des territoires

Équilibre économique. Performances et investissements dans la durée

Infrastructures. Des grands chantiers de modernisation et d'entretien des réseaux

40
Opérateur de mobilité

Exploitation. Accompagner les déplacements de 2 millions de clients quotidiens

Services. S'engager pour faire progresser le service autoroutier

Ressources humaines. Agir en employeur responsable

Risque routier. La Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable

04

Notre mission de concessionnaire autoroutier

L'État concédant délègue dans le cadre d'un contrat à une société concessionnaire la responsabilité du financement, de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation pour une longue période d'une autoroute ou d'un réseau d'autoroutes.

La société concessionnaire assume, à ses risques et périls, ces missions de service public selon les prescriptions de l'État et sous son contrôle.

Le financement de ces missions déléguées est assuré par la ressource du péage perçue par la société. À la fin de la concession, les ouvrages reviennent à l'État.

VINCI Autoroutes est constitué des sociétés ASF, Escota, Cofiroute et Arcour. ASF et Escota, les plus anciennes des sociétés concessionnaires, ont été privatisées en 2006. Cofiroute est une société privée depuis sa création en 1970. Arcour a été créée en 2003.

05

06

Profil

VINCI Autoroutes conçoit, construit, finance et exploite 4 386 km d'autoroutes dans le cadre de concessions longues en France et accueille chaque jour plus de 2 millions de clients sur les réseaux de ses quatre sociétés concessionnaires : ASF, Cofiroute, Escota et Arcour.

> Totalement engagé pour la pleine et bonne exécution des missions de service public que lui délègue l'État dans le cadre des contrats de concession, VINCI Autoroutes mobilise l'ensemble de ses collaborateurs dans une dynamique permanente d'amélioration du service au client. Celle-ci se concrétise par les 32 engagements de son contrat de service, qui vont au-delà des obligations contractuelles de VINCI Autoroutes.

Depuis 2006, VINCI Autoroutes a investi près de 9 milliards d'euros dans la construction (A28, A85, A89) et l'élargissement (A8, A9, A10, A50, A63) de ses réseaux, ainsi que dans l'amélioration de leurs performances environnementales au titre du Paquet vert autoroutier.

> Dans le cadre du Plan de relance autoroutier, dont la mise en œuvre après l'approbation de la Commission de Bruxelles est attendue en 2015 suite aux discussions entre l'État et les sociétés concessionnaires, VINCI Autoroutes s'apprête à investir 2 milliards d'euros dans de nouveaux élargissements autoroutiers (A9, A10, A57, A61, A63), ainsi que dans des aménagements environnementaux, en contrepartie de l'allongement de la durée de ses contrats de concession.

Scannez ce code pour découvrir le film de l'année 2014 de VINCI Autoroutes.

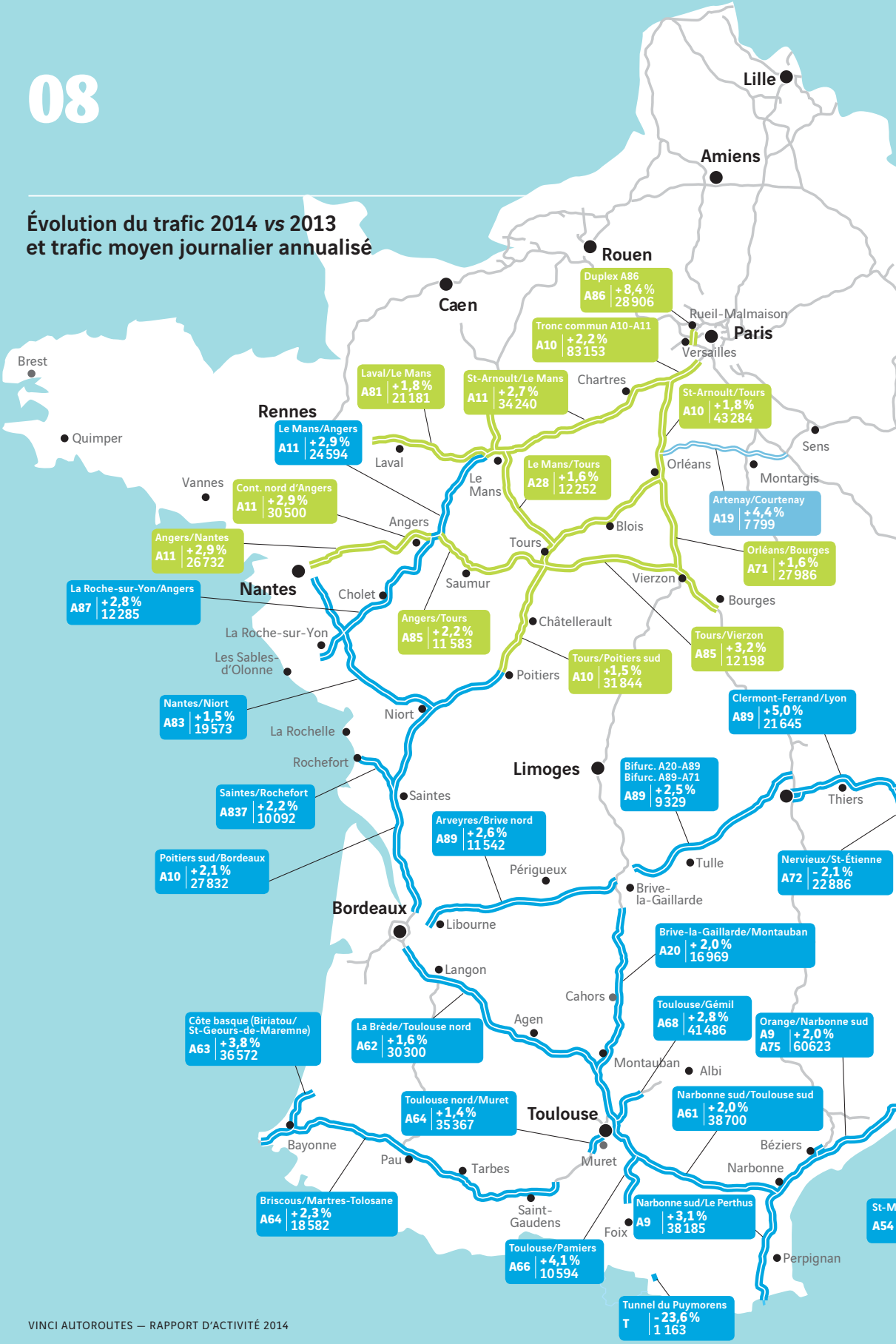
Le réseau VINCI Autoroutes

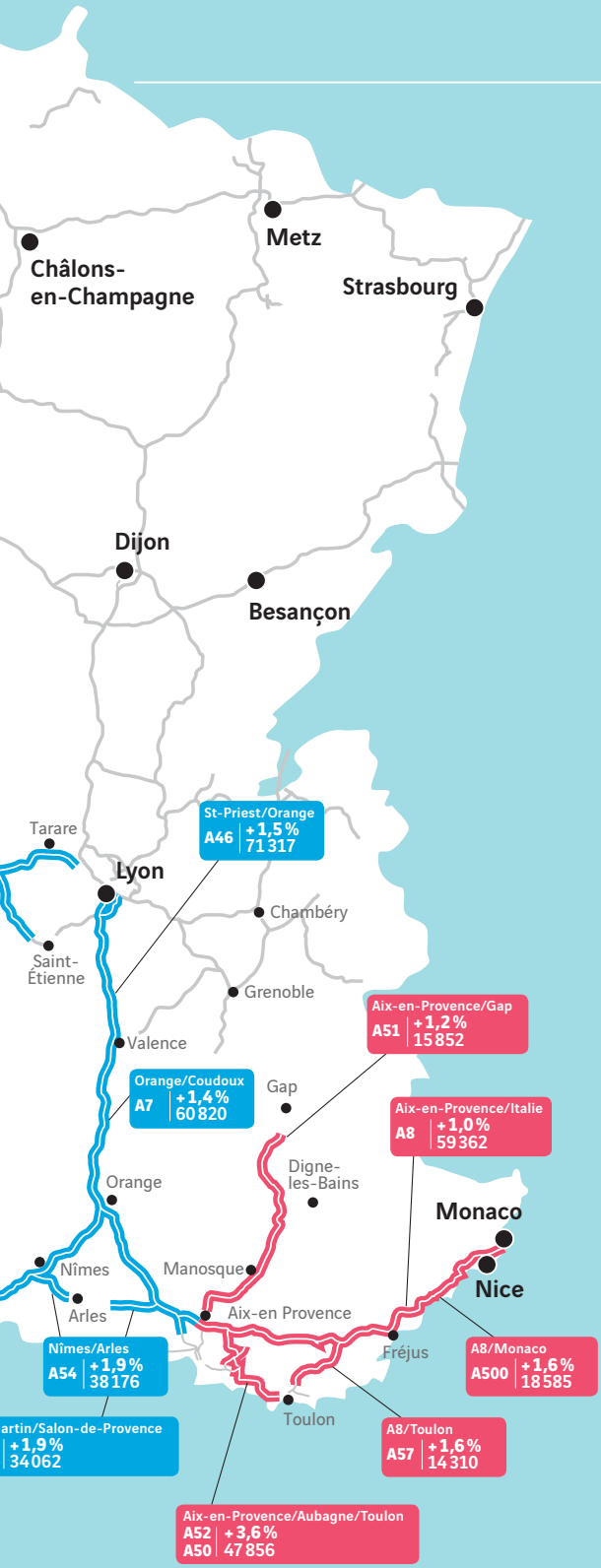
Échéance des concessions

Escota	2027
Cofiroute	2031
ASF	2033
Arcour	2070
Duplex A86	2086

08

Évolution du trafic 2014 *vs* 2013 et trafic moyen journalier annualisé





Le réseau VINCI Autoroutes en chiffres

4 368 km d'autoroutes en service

2 260 000 transactions par jour

268 aires de repos

608 407 appels reçus au 3605

172 aires de services

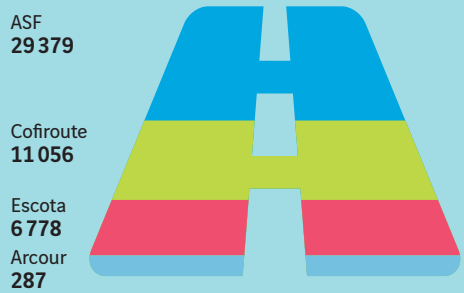
6 656 salariés en CDI

322 gares de péage

56 525 heures de formation dédiées à la sécurité

Nombre de kilomètres parcourus en 2014

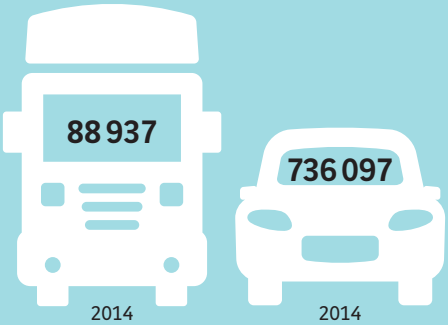
en millions



VINCI Autoroutes
47 500

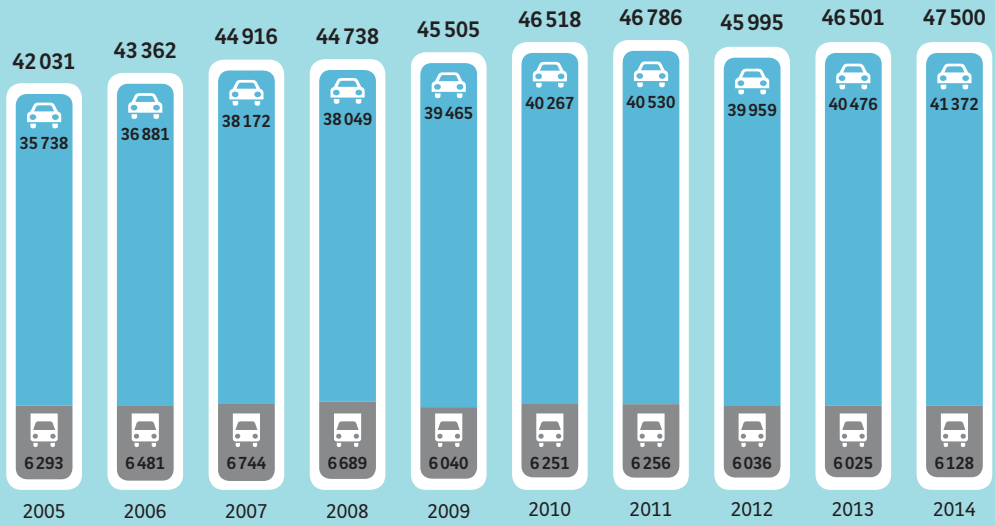
Nombre total de transactions en 2014

en milliers

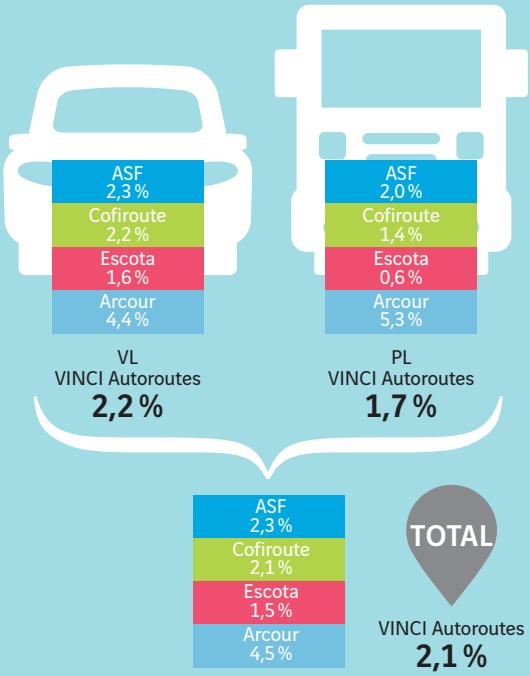


Évolution du trafic

en millions de km parcourus (trafic réseau interurbain)

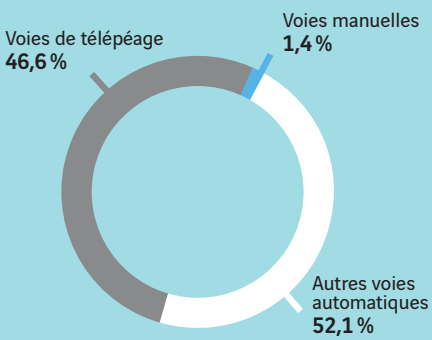


Croissance du trafic en 2014 à réseau évolutif



Répartition des transactions au péage

en pourcentage



Investissements bilanciels

en millions d'euros

	2012	2013	2014
ASF	661	371	**348**
Cofiroute	186	153	**141**
Escota	210	121	**87**
Arcour	3	5	**1**
Autres filiales	3	4	3
VINCI Autoroutes	1 063	654	**580**

Endettement net au 31/12/2014

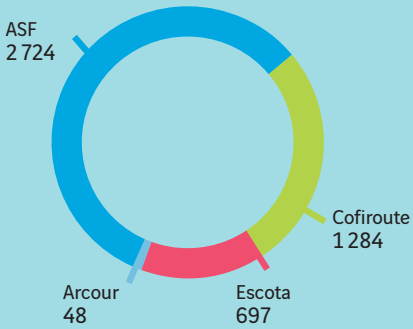
en millions d'euros*

ASF	**9 305**
Cofiroute	**2 374**
Escota	**1 447**
Arcour	**677**
Autres filiales	**3 004**
VINCI Autoroutes	**16 807**

* ASF y compris filiales hors Escota.

Chiffre d'affaires 2014

en millions d'euros



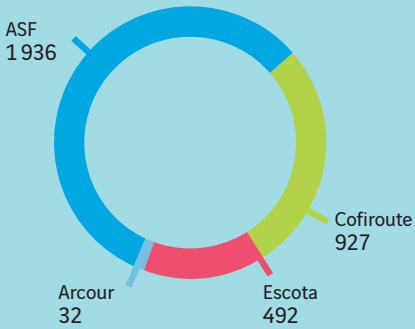
VINCI Autoroutes
4 755*

* Autres filiales : + 2 M€

Ebitda 2014

Excédent brut d'exploitation

en millions d'euros

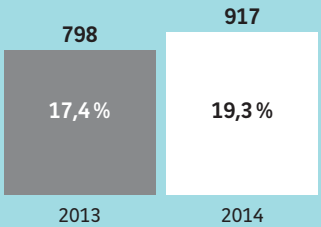


VINCI Autoroutes
3 390*

* Autres filiales : + 3 M€

Résultat net part du Groupe

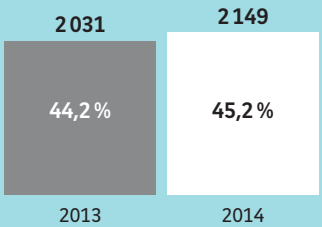
en millions d'euros et % du CA*



* Hors chiffre d'affaires travaux des filiales concessionnaires.

Résultat opérationnel sur activité

en millions d'euros et % du CA*



* Hors chiffre d'affaires travaux des filiales concessionnaires.

12

« Le modèle des concessions est plus que jamais d'actualité. »

Notre première mission de concessionnaire de l'État est d'investir dans l'infrastructure autoroutière. En application de ses contrats de concession et de ses contrats de plan, VINCI Autoroutes a consacré 684 millions d'euros en 2014 à la modernisation de ses réseaux. Depuis l'acquisition d'ASF et d'Escota en 2006, nos investissements se sont élevés à près de 9 milliards d'euros. Entièrement financés par des ressources privées, ils reposent sur la confiance des actionnaires et des prêteurs dans la solidité du modèle contractuel des concessions et de la signature de l'État. Ce schéma de temps long permet à VINCI Autoroutes de supporter un endettement net de 16,8 milliards d'euros. Il lui permettra également de lancer en 2015 un nouveau programme d'investissements de 2 milliards d'euros dans le cadre du Plan de relance autoroutier, en contrepartie de l'allongement de ses contrats de concession.

La traduction de ces chiffres, ce sont des chantiers d'élargissement et de modernisation des réseaux qui créent de l'activité économique et de l'emploi à court-terme et sont générateurs de mobilité, de développement des échanges et de croissance à long terme. En témoigne la forte implication des élus et des collectivités dans les projets que nous menons sur leurs territoires, comme le déplacement de l'A9 à Montpellier, prototype d'une nouvelle génération d'infrastructures périurbaines, ou le bouclage de l'A89 par Brive-Tulle, qui marque l'achèvement de la grande transversale Bordeaux-Lyon, financée et réalisée par ASF sur une durée de plus de vingt ans. Sur ces chantiers comme sur tous ceux que nous menons dans le cadre de nos contrats, la collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes, en particulier les associations environnementales et les acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion, illustre notre attitude de maître d'ouvrage responsable.

Au quotidien, nos clients circulent sur un réseau autoroutier dont chacun reconnaît la qualité d'entretien et le haut niveau de sécurité. Mais l'autoroute n'est pas seulement une infrastructure, c'est aussi un ensemble de services qui accompagnent et facilitent le voyage de nos clients. Sur le réseau VINCI Autoroutes, avec le contrat de service que nous leur proposons depuis 2014, nous prenons de nouveaux engagements qui vont au-delà de nos obligations contractuelles. La transformation de nos aires et le développement de nos services d'information et d'assistance en sont des signes visibles. Plus généralement, nos 32 engagements de service mobilisent l'ensemble de nos collaborateurs dans une démarche d'amélioration continue de l'exploitation autoroutière. Dans le même esprit, nous favorisons les nouveaux usages de l'autoroute en incitant nos clients à pratiquer le covoiturage et en soutenant des projets de mobilité innovants.

Au-delà des polémiques publiques sur les concessions autoroutières qui ont perturbé la période récente, chacun reconnaît aujourd'hui que la France dispose du meilleur réseau autoroutier d'Europe, et nul ne remet en cause la façon dont les sociétés concessionnaires exécutent rigoureusement leurs missions de service public. Ce modèle qui montre son efficacité depuis un demi-siècle est plus que jamais d'actualité dans le contexte actuel de réduction budgétaire. En mobilisant l'argent privé au service de l'investissement public, il constitue un puissant levier à la disposition de l'État pour faire avancer les politiques de transport et d'aménagement du territoire. Les sociétés concessionnaires de VINCI sont prêtes à jouer pleinement leur rôle dans ce partenariat de confiance, comme le montre notamment leur engagement dans le Plan de relance autoroutier.

Pierre Coppey,
président de VINCI Autoroutes

Comité de direction

Pierre Coppey,
président
de VINCI Autoroutes

Sébastien Morant,
directeur général
de VINCI Autoroutes,
directeur général d'ASF,
président d'Escota

Marc Bouron,
directeur général
de Cofiroute

Paul Maarek,
directeur général d'Escota

Josiane Costantino,
directrice des ressources
humaines

Patrick Priam,
directeur financier

François-Brice Hincker,
directeur de
la communication

Olivier Alamo,
directeur du marketing
et des services

André Broto,
directeur de la stratégie
et de la prospective

Gilles Calas,
directeur de la construction

Jérôme Lejeune,
président de l'Émetteur
VINCI Autoroutes

14

Visages de l'autoroute

Sur les chantiers ou sur les ondes de Radio VINCI Autoroutes, en patrouille sur les voies, dans les centres d'exploitation ou en ligne avec les clients qui appellent le 3605, ils veillent sur la construction, la sécurité et la viabilité des réseaux.

« Sur cette photo, je participe à la construction de l'ouvrage 1045, un pont ferroviaire franchissant l'autoroute. J'ai déjà travaillé sur de nombreux chantiers de VINCI Autoroutes, sur l'A9 ou pour des gares de péage. Ce que j'apprécie chez eux, c'est leur approche de la sécurité : ils sont stricts et c'est tant mieux, on se sent vraiment protégés. Par exemple, nous avons l'obligation d'accueillir un préventeur dédié au chantier, présent en permanence, qui contrôle et rappelle au quotidien les points de sécurité. Ce qui me rend fier ? C'est, une fois l'ouvrage achevé, d'y revenir avec ma fille et de lui dire : "tu vois, ce pont-là, c'est moi qui l'ai construit". »

DAMIEN DEMEAUTIS,
chef d'équipe, entreprise de travaux Sogea Sud

« L'info trafic, c'est la mission première de Radio VINCI Autoroutes. La collaboration avec nos collègues de l'exploitation est essentielle. Ils sont les yeux du réseau, nous sommes sa voix. À partir des mêmes outils communs, nous transformons le langage technique de l'autoroute – "VL sur BAU au PK 48", pour véhicule léger sur bande d'arrêt d'urgence au point kilométrique 48 – en information accessible à tous. En accompagnant les automobilistes tout au long de leur parcours, nous contribuons à humaniser l'autoroute, nous rentrons dans leur véhicule et devenons leur copilote. »

CLARA BOISSÉ,
journaliste-présentatrice, Radio VINCI Autoroutes

« Mon métier est très varié. Il touche à l'entretien du réseau, des aires, du matériel, au balisage des travaux, à la viabilité hivernale… Mais ma mission prioritaire est d'assurer la sécurité des clients. Je travaille en 3/8 sur des patrouilles couvrant des sections d'environ 300 km. Je suis amené à ramasser des objets tombés en voie, à assister des clients en panne ou encore à sécuriser le lieu d'un accident en attendant les secours. Les clients nous font très souvent bon accueil car ils nous voient un peu comme des sauveurs : on les rassure, et surtout on les protège en attendant l'arrivée de la gendarmerie ou du dépanneur. »

VINCENT VALLÉE,
agent routier, centre de la Ferté-Bernard

« J'ai débuté en tant que receveuse au péage, et quand j'ai appris qu'un nouveau métier se créait avec le service client, je me suis dit : "pourquoi pas moi ?" Aujourd'hui, je ne reviendrais en arrière pour rien au monde. J'ai tellement appris – même si l'expérience du péage m'a beaucoup servi. Mes relations avec les clients sont à la fois plus sereines et plus enrichissantes. Au 3605, on est vraiment dans l'aide et l'accompagnement. Ma plus grande satisfaction est le sentiment d'avoir rendu service, quand un client raccroche en me disant : "merci, j'ai ma réponse". En somme, nous sommes un peu les ambassadeurs de VINCI Autoroutes. »

FRANCINE REBIERRE,
agent commercial, centre 3605 de Monnaie

« J'ai débuté comme agent routier saisonnier, puis je suis devenu receveur de péage. À l'occasion d'une réorganisation, j'ai bénéficié d'une création de poste et suis passé superviseur de poste central d'exploitation. À mon avis, les métiers de l'autoroute vont encore évoluer ; de nouvelles fonctions vont apparaître, cela représente de futures opportunités. Mon rôle actuel est d'assurer la traçabilité de tout ce qui se passe sur la zone du réseau que couvre mon centre d'exploitation. Avec les patrouilleurs, nous sommes des vigies. Ce que nous mettons en œuvre pour la sécurité des clients leur est souvent invisible, et c'est bien comme ça ! »

OLIVIER TICOT,

superviseur, poste central d'exploitation de Chambray-lès-Tours

« Fierté : c'est le mot qui résume le mieux mon travail. J'ai la chance d'intervenir sur de grands projets comme sur l'A8, qui engagent des millions d'euros d'investissements et de longues années de travaux. Le phasage des chantiers est crucial. Pour qu'ils perturbent le moins possible la circulation, nous n'hésitons pas à adapter le calendrier pour effectuer les travaux de nuit ou le week-end. La sécurité est omniprésente, celle des automobilistes comme des équipes de travaux. La démarche "Sécurité 100 % chantiers" est précieuse. Les entreprises prennent vite conscience qu'il s'agit d'un cercle vertueux qui aide chaque partenaire à grandir. »

MICHAËL AUDOUX,

conducteur d'opérations, direction du patrimoine

20

INVEST
AU SER
DES TERR

ISSEUR VICE ITOIRES

Les investissements dans le réseau autoroutier créent de l'activité économique et de l'emploi dans l'immédiat, et favorisent l'accessibilité des territoires et la croissance dans la durée.

Équilibre économique

Performances et investissements dans la durée

Données économiques et financières

Progression du trafic et du chiffre d'affaires. Le trafic sur le réseau VINCI Autoroutes a progressé en 2014, dans la continuité du redressement amorcé au second trimestre 2013, après la contraction enregistrée en 2012. Le trafic à réseau évolutif a augmenté de 2,1 % sur le réseau interurbain, dont + 2,2 % pour le trafic des véhicules légers et + 1,7 % pour celui des poids lourds. Ce dernier, corrélé aux grands indicateurs économiques, est revenu en 2014 au niveau enregistré dix ans plus tôt, après une succession de fortes baisses durant la période 2008-2012, inédite dans l'histoire du réseau autoroutier français.

Le chiffre d'affaires de VINCI Autoroutes a ainsi augmenté de 3,5 % à 4 755 millions d'euros. Outre la croissance du trafic, cette progression découle aussi de la montée en charge des nouvelles infrastructures récemment mises en service (Duplex A86, A89 Lyon-Balbigny notamment) et de la hausse des tarifs intervenue au 1er février 2014, en application des lois tarifaires contractuelles.

Amélioration des performances opérationnelles. Le résultat opérationnel sur activité s'est établi à 2 149 millions d'euros, en progression de 5,8 % sur un an, soit un taux de résultat opérationnel rapporté au chiffre d'affaires de 45,2 %. Cette amélioration découle pour une large part des gains de productivité générés par l'harmonisation des politiques d'exploitation des sociétés concessionnaires de VINCI Autoroutes, par la rationalisation de leurs investissements communs et par le développement des synergies entre leurs réseaux. Accompagnant l'automatisation du péage, qui concerne désormais la quasi-totalité des transactions, cette démarche de convergence implique d'importants investissements dans la modernisation des gares et le développement des métiers de télé-opération. Les gains de productivité se traduisent concrètement par la modernisation du service et son harmonisation sur l'ensemble du réseau.

Un montant d'investissement de 684 millions d'euros dans l'année. Depuis 2006, les investissements de VINCI Autoroutes se sont élevés au total à près de 9 milliards d'euros, dont environ la moitié au titre des opérations complémentaires inscrites dans les contrats de plan et du Paquet vert autoroutier. En 2014, ces investissements se sont élevés à 684 millions d'euros. Ils ont été consacrés majoritairement aux travaux d'élargissement et de modernisation des réseaux, réalisés au titre des contrats de plan *(cf. Infrastructures)* ; les charges d'amortissement liées à ces investissements ont représenté 1 265 millions d'euros sur l'année.

Une dette de près de 17 milliards d'euros. Les niveaux bas des taux d'intérêt et la gestion prudente de la dette ont permis de maîtriser le coût de celle-ci. En début d'année, une émission obligataire de 600 millions d'euros à dix ans, destinée à refinancer la dette d'ASF et à lui permettre d'en allonger la maturité moyenne, a été placée avec succès. L'opération a été sursouscrite environ quatre fois, confirmant la confiance des investisseurs dans la qualité du crédit de la société. ASF a réalisé également au 1er trimestre deux placements privés d'un montant total de 120 millions d'euros pour une durée de 15 ans. Au 31 décembre 2014, l'ensemble des dettes portées par les sociétés concessionnaires de VINCI Autoroutes, incluant leurs holdings, s'élevait à 16,8 milliards d'euros.

Cofiroute détenue désormais à 100 %. Le 31 janvier 2014, VINCI Autoroutes a racheté la participation de 16,67 % que détenait le groupe Colas dans le capital de Cofiroute, portant ainsi son taux de détention à 100 %.

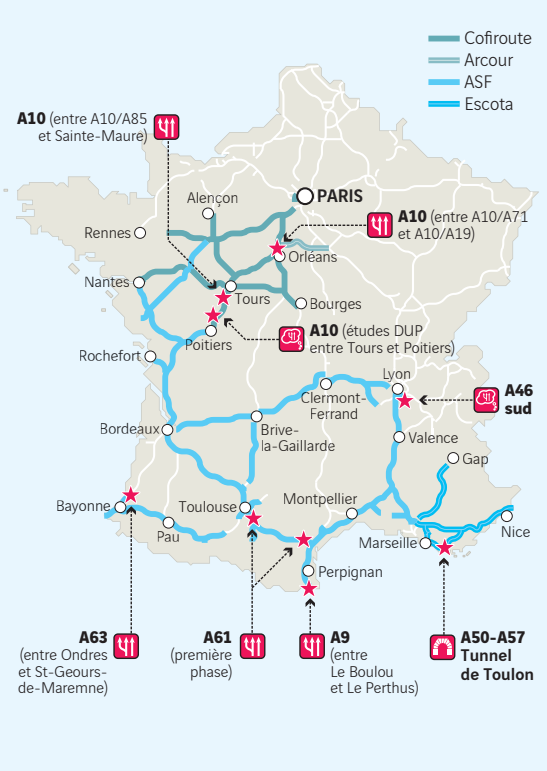
L'A89, entre Noirétable et Saint-Germain-Laval.

Opération de balisage dans le Duplex A86, entre Rueil-Malmaison et Vélizy, dans l'Ouest parisien.

465

90

DIANTHUS



Plan de relance autoroutier : les opérations programmées sur le réseau VINCI Autoroutes.

Plan de relance autoroutier

2 milliards d'euros d'investissements pour VINCI Autoroutes

Élaboré en 2013, le Plan de relance autoroutier, qui s'ajouterait aux investissements en cours sur les réseaux, prévoit de lancer de grands chantiers de modernisation de l'infrastructure autoroutière française qui contribueront à la relance de l'activité économique. Après avoir fait l'objet, le 8 octobre 2013, d'un accord paraphé par le ministère en charge des Transports et les sociétés d'autoroutes concernées, il a été notifié le 19 mai 2014 à la Commission européenne, qui l'a validé le 28 octobre 2014.

Le Plan prévoit que les sociétés d'autoroutes signataires investiront sur une période de dix ans un montant global de 3,2 milliards d'euros, en contrepartie de l'allongement de leurs contrats de concession. Pour VINCI Autoroutes, l'investissement s'élève à 2 milliards d'euros. Il porte principalement sur l'élargissement de sections sur les autoroutes A9, A10, A61 et A63, ainsi que sur des aménagements environnementaux. Il prévoit également l'intégration dans la concession d'Escota des tunnels de Toulon et des sections adjacentes de l'A57, qui seront élargies. L'accord stipule que plus de la moitié des marchés de travaux seront attribués à des entreprises non liées aux sociétés concessionnaires. Sa mise en œuvre dépend de l'issue des discussions en cours au premier trimestre 2015 entre le Gouvernement et les sociétés concessionnaires.

Ces discussions font suite à la publication, au dernier trimestre 2014, d'un avis de l'Autorité de la concurrence, dont le secteur autoroutier a contesté tant les attendus que les recommandations.

Infrastructures

Des grands chantiers de modernisation et d'entretien des réseaux

Réseau ASF

A9 Montpellier. Représentatif d'une nouvelle génération de grands aménagements périurbains, le chantier de déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier accompagne le développement de la huitième ville de France. Il associe la création d'une nouvelle section autoroutière de 12 km au sud de l'agglomération – l'ancien tronçon correspondant devant être requalifié en boulevard urbain – et l'élargissement de l'infrastructure existante, sur 13 km, à l'est et à l'ouest de Montpellier. Séparant trafic de transit et trafic de proximité, ces nouveaux aménagements permettront de fluidifier la circulation sur l'un des axes autoroutiers les plus fréquentés d'Europe (100 000 véhicules par jour en moyenne), tout en améliorant la desserte locale. Leur conception comme leur mise en œuvre ont fait l'objet d'une concertation poussée avec l'ensemble des parties prenantes *(lire zoom page 39)*.

Plus important projet autoroutier en cours en France, le déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier représente pour ASF un engagement d'investissement de près de 800 millions d'euros. Entré en phase opérationnelle en 2013, à l'issue d'une séquence d'études, d'enquêtes publiques et de concertation qui a duré plus de 15 ans, le chantier est monté en puissance en 2014.

Outre les 25 km d'infrastructure à créer ou à réaménager, il inclut la construction d'un viaduc de 600 m de longueur, de 60 ouvrages d'art courants et hydrauliques, de 15 000 m de murs antibruit et de deux nouvelles gares de péage. En raison de la localisation du chantier en zone périurbaine, 138 réseaux ont dû être déplacés préalablement aux travaux. Au pic de l'activité en 2015, le chantier mobilisera 1 000 personnes issues de 300 entreprises, dont de nombreuses PME. La mise en service de la nouvelle infrastructure est prévue fin 2017.

A9 Perpignan-frontière espagnole. Depuis 2009, des travaux d'élargissement sont réalisés sur le réseau ASF à l'approche de la frontière espagnole, afin de fluidifier le trafic sur cet axe d'échanges européen. Une première section élargie (Perpignan nord/Perpignan sud, 14 km) a été mise en service en 2013. La même année, les travaux ont été engagés pour une seconde section de 17 km entre Perpignan sud et Le Boulou. Ce chantier représente pour VINCI Autoroutes un investissement de 120 millions d'euros et générera 450 000 heures de travail ; il devrait s'achever fin 2016. Les travaux incluent la construction de 28 ouvrages d'art, de 12 bassins de protection des eaux et de 2 800 m^2 d'écrans acoustiques. Un plan de compensation a été mis en place sur près de 75 hectares pour les 39 espèces protégées qui ont été recensées, dont l'Anthyllis de Gérard (espèce florale protégée en Roussillon), le lézard ocellé (plus grand lézard d'Europe) et la pie grièche à tête rousse.

A63. Longue de 66 km, la partie sud de l'autoroute A63, entre Saint-Geours-de-Maremne (Landes) et Biriatou (Pyrénées-Atlantiques), est un axe important à l'échelle régionale, nationale et européenne. Après avoir élargi et réaménagé un premier tronçon de 18 km (Ondres/Biarritz) entre 2009 et 2012, ASF a débuté en septembre 2014 des travaux similaires sur une section de 22 km entre Biarritz et Biriatou, à la frontière espagnole. Les travaux devraient s'achever en 2018.

Le chantier de déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier générera plus de 3 millions d'heures de travail sur toute sa durée.

Zoom

L'utilité des concessions autoroutières...

... pour l'État

Les sociétés d'autoroutes supportent la dette contractée par l'État pour financer la construction du réseau autoroutier.

9 000 KM d'autoroutes en concession

30 MILLIARDS d'euros de dettes

L'État a mis en vente ses parts dans les sociétés d'autoroutes de 2002 à 2006.

22,5 MILLIARDS d'euros en tout

Les sociétés d'autoroutes contribuent largement aux recettes fiscales de l'État.

4 MILLIARDS d'euros versés chaque année à l'État

1,4 % de ses ressources

alors que le secteur autoroutier ne représente que

0,4 % du PIB

L'État garde un contrôle étroit sur les sociétés d'autoroutes : il fixe les hausses de tarifs et vérifie qu'elles respectent leurs cahiers des charges.

0 euro

L'État récupère le réseau en parfait état à l'expiration de la concession, sans verser un seul euro.

... pour l'économie

15,6 MILLIARDS d'euros d'investissement depuis 2006

2 milliards par an

Principaux investisseurs en infrastructures de transport

11 MILLIARDS d'euros versés depuis 2005

à l'Agence de financement des infrastructures de transport de France (AFITF)

au bénéfice des chantiers ferroviaires, fluviaux, routiers non concédés.

Des infrastructures à haut niveau de service permettant des transports rapides pour les entreprises et les particuliers, au service du développement économique et touristique.

Un haut niveau de sécurité

Des infrastructures **5 FOIS** plus sûres

que les autres réseaux routiers grâce à un suivi constant et des innovations permanentes.

Un vaste plan de mise à niveau environnementale des autoroutes les plus anciennes de 2009 à 2013.

1 MILLIARD d'euros investis

Le Paquet vert autoroutier

Plus de **6 000** emplois créés

Coup de fouet pour l'activité et l'emploi au plus fort de la crise.

Source: ASFA - Mars 2015

Zoom

La concession autoroutière

L'activité d'une concession autoroutière est régie par son contrat de concession. Une société concessionnaire assure les missions de financement, de construction, d'entretien et d'exploitation d'un réseau d'autoroutes que l'Etat lui délègue par contrat. La société concessionnaire, délégataire de service public, exécute ces missions dans le cadre du cahier des charges annexé à ce contrat. Ce cahier des charges précise les obligations de la société tant vis-à-vis des caractéristiques de l'infrastructure (tracé, dimension, par exemple) que du niveau de service (fréquence des patrouilles, délais d'intervention, par exemple). Il fixe aussi de façon précise les lois tarifaires applicables sur toute la durée de la concession. Les hausses annuelles des tarifs de péage correspondent ainsi à l'application stricte et mécanique du cahier des charges.
Ces contrats sont signés par l'État, représenté par le ministère de l'Écologie, et approuvés par décret en Conseil d'État. Ils sont publiés au Journal officiel.

Le cycle économique d'une concession s'apprécie sur la durée totale du contrat. Le cycle économique d'une concession se caractérise par une première phase très déficitaire, pendant la période de construction du réseau et de montée en charge du trafic, puis par une phase bénéficiaire qui permet d'assurer in fine, sur la durée totale du contrat, l'équilibre de la concession.
Les concessions d'ASF, d'Escota et de Cofiroute sont ainsi aujourd'hui dans une phase bénéficiaire, tandis que les concessions d'Arcour et du Duplex A86 n'ont pas encore atteint ce stade.
Les tarifs de péage et leurs majorations annuelles ont été définis dans le cahier des charges de chaque concession pour permettre de compenser par les revenus prévisionnels l'ensemble des investissements et des charges sur la durée totale de la concession, et non année par année.
Lorsque la concession arrive à son terme, le réseau autoroutier est restitué à l'État en bon état d'entretien, sans indemnisation.
À ce titre, l'infrastructure est progressivement amortie dans les comptes des sociétés concessionnaires, et ce jusqu'à la fin des contrats de concessions. De ce fait, à ce jour, aucune autoroute concédée en France n'est encore amortie.

VINCI Autoroutes a investi près de 1 milliard d'euros par an en moyenne depuis la privatisation en 2006. L'État a procédé en 2006 à la privatisation des sociétés d'autoroutes publiques, parmi lesquelles ASF et Escota. À ce titre, l'État a perçu 14,8 milliards d'euros et transféré près de 20 milliards d'euros de dettes au secteur privé. Le coût total d'acquisition des sociétés concessionnaires s'est élevé à 22,5 milliards d'euros, en intégrant les sommes versées aux autres actionnaires et les sommes perçues par l'État lors de l'ouverture du capital en 2002. En complément de ce coût d'acquisition, VINCI Autoroutes a investi depuis 2006 près de 1 milliard d'euros par an en moyenne pour améliorer et étendre son réseau. Au-delà du remboursement de sa propre dette, la société concessionnaire devra au terme de la concession avoir distribué à son actionnaire le prix de son acquisition majoré du rendement attendu de son investissement.

Les hausses de tarifs sont restées au même niveau avant et après la privatisation. En moyenne annuelle, elles étaient de 2,06 % entre 2000 et 2006 et de 1,81 % entre 2007 et 2014, soit des niveaux proches de l'inflation sur la même période. Ces hausses de tarifs sont le strict reflet des lois tarifaires fixées par l'État dans les cahiers des charges en contrepartie des programmes d'investissements demandés par l'État aux sociétés concessionnaires.

Les sociétés concessionnaires d'autoroutes contribuent au financement de l'ensemble des infrastructures de transports. Sur 100 euros de péage, 40 euros reviennent à l'État sous différentes formes de fiscalité : TVA, impôts sur les bénéfices, fiscalités spécifiques aux sociétés d'autoroutes. Les sociétés d'autoroutes contribuent ainsi directement aux finances publiques. Sur la période 2006-2014, elles ont versé 17 milliards d'euros d'impôts et taxes à l'État, auxquels s'ajoute la TVA perçue sur les péages pour un montant au moins équivalent. En 2014, la taxe d'aménagement du territoire et la redevance domaniale versées par les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont financé à hauteur de 900 millions d'euros le budget de l'Agence de financement des infrastructures de France (AFITF). Depuis 2005, plus de la moitié des recettes de cette agence, en charge du financement des infrastructures multimodales, provient des autoroutes.

Sur le chantier de l'A9 Perpignan, mené sous circulation, les équipes de VINCI Autoroutes sont mobilisées pour limiter la gêne occasionnée pour les clients.

Sur le chantier de l'A71 Theillay-Vierzon, l'élargissement du pont de la RD 2020 a nécessité un phasage minutieux des travaux.

Des grands chantiers de modernisation et d'entretien des réseaux

A63 (suite). Le tracé sinueux, le relief vallonné et les interférences avec un réseau secondaire dense nécessitent la construction ou la reconstruction de nombreux ouvrages d'art, dont deux ponts à Bidart et Urrugne, ainsi que l'élargissement du viaduc sur la Nivelle.

Les travaux d'élargissement s'accompagnent d'aménagements destinés à améliorer le cadre de vie des riverains et la protection de l'environnement : construction de merlons sur 10 km et d'écrans acoustiques sur 18 km ; création de 20 bassins de récupération et de traitement des eaux ; aménagements piscicoles. Plusieurs espèces protégées – dont le vison d'Europe, la loutre, le séneçon de Bayonne et l'Aster tripolium font l'objet d'un plan de préservation.

Des études sont en cours pour l'élargissement de la troisième section de l'A63 sud, entre Ondres et Saint-Geours-de-Maremne, dont les travaux pourraient être financés dans le cadre du Plan de relance autoroutier.

Tunnel du Puymorens. VINCI Autoroutes mène depuis 2003 un programme de modernisation intégrale de ce tunnel de 5 km situé sur la RN20 et rattaché à la concession d'ASF. L'ouvrage facilite la traversée des Pyrénées en offrant une alternative au franchissement du col du Puymorens (1 915 m). Organisés selon un phasage pluriannuel pour permettre la réouverture de l'ouvrage pendant l'hiver, les travaux ont porté principalement en 2014 sur l'achèvement du génie civil des nouveaux abris et de la galerie d'évacuation, ainsi que sur l'installation de nouveaux équipements de ventilation aux têtes de l'ouvrage. Au cours de la précédente phase de travaux, le tunnel a été équipé d'un dispositif de détection automatique d'incidents, de panneaux à messages variables, ainsi que d'un système de circulation alternée pour les poids lourds et les autocars.

Les autres chantiers d'infrastructures sur le réseau ASF ont notamment concerné en 2014 l'aménagement de la rocade d'Angers, ainsi que la transformation en section autoroutière de la RD9 reliant l'A89 à l'A20 au niveau de Brive *(lire ci-contre)*.

Réseau Cofiroute

Les investissements sur le réseau Cofiroute ont concerné pour l'essentiel des aménagements inscrits au contrat de plan 2010-2014, en particulier :
– l'élargissement de l'A71 sur 5 km entre les bifurcations avec l'A85 et l'A20 ;
– l'élargissement de l'A10 sur 6 km entre la gare de péage de Chambray-lès-Tours et la bifurcation avec l'A85, à la hauteur de Tours sud, incluant la reconstruction de plusieurs ouvrages d'art ;
– sur l'A85, l'élargissement de la voie de gauche (de 3 à 3,50 m) sur une section de 23 km entre Villefranche-sur-Cher et Theillay ;
– le déploiement d'équipements dynamiques améliorant le confort et la sécurité sur le réseau : panneaux à messages variables, stations de recueil des données pour le calcul des temps de parcours, dispositif « trop vite, trop près » sensibilisant les conducteurs aux règles de prudence sur autoroute ;
– la création de places de stationnement supplémentaires pour poids lourds sur les aires, dont celles de Tours-Val de Loire et de Blois-Villerbon, dans le cadre d'un programme global de 320 places.

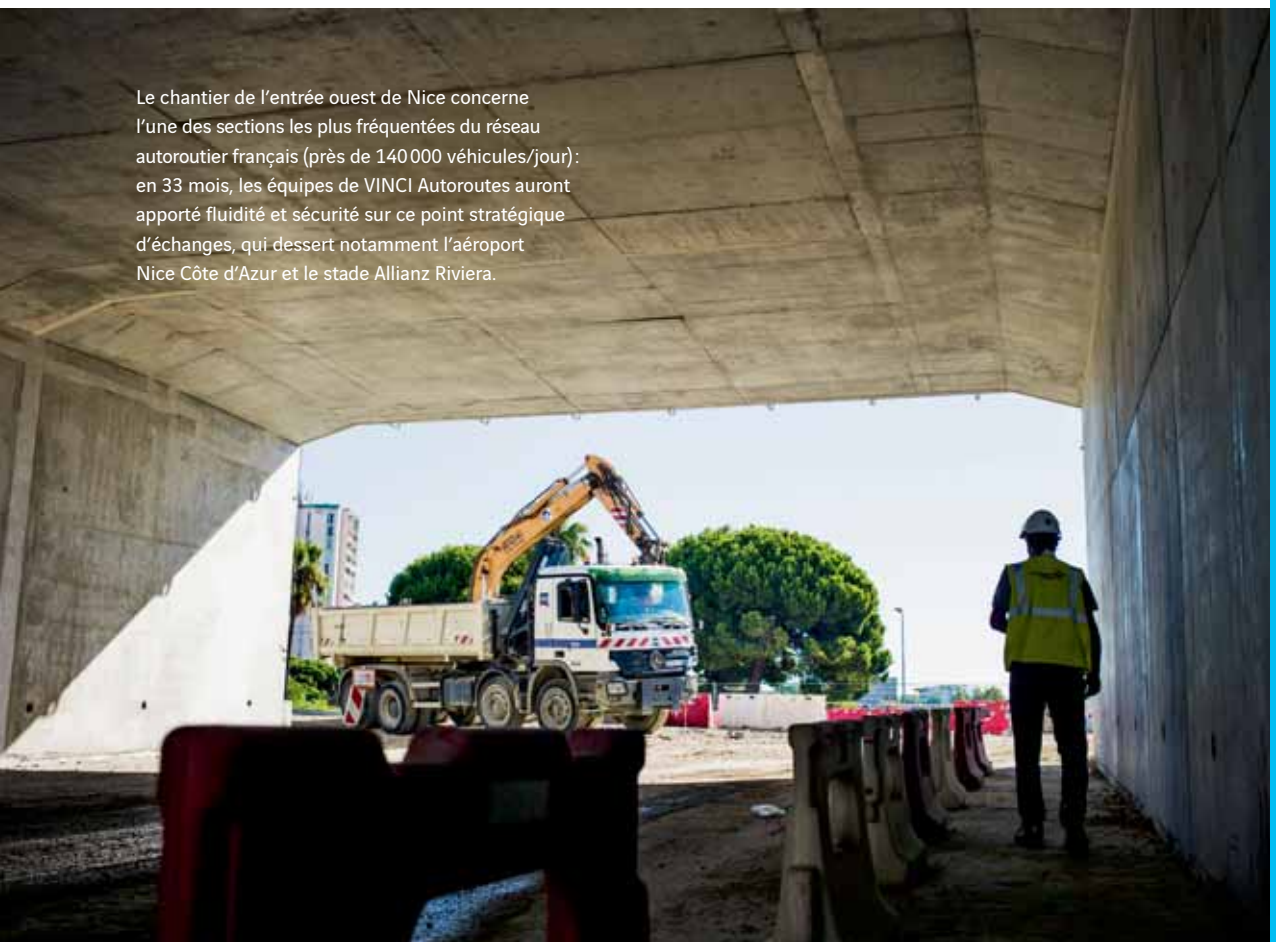
Par ailleurs, sur l'A11, Cofiroute réalise deux nouveaux échangeurs en partenariat avec les collectivités territoriales : l'un à Illiers-Combray, financé à parts égales par Cofiroute et le conseil général d'Eure-et-Loir, qui sera mis en service en 2015 ; l'autre à Connerré-Beillé, cofinancé par Cofiroute, le conseil régional des Pays de la Loire et le conseil général de la Sarthe.

François Hollande, président de la République, lors de l'inauguration du bouclage de l'A89

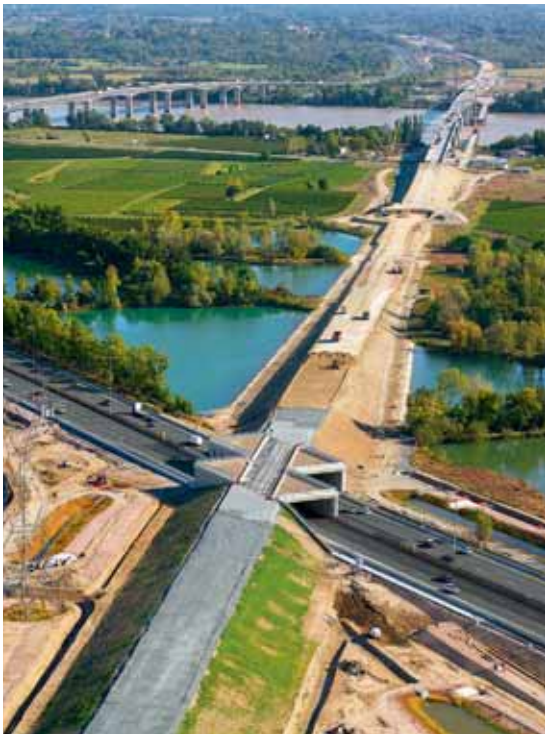
« Cette autoroute a été exemplaire : exemplaire dans la qualité des travaux qui ont été réalisés – des ouvrages considérables, des innovations techniques qui ont pu être ici conçues ; également une préservation de l'environnement exceptionnelle ; mais aussi le souci d'intégrer l'autoroute dans les paysages traversés. Et, pour que le coût puisse être supporté, il a fallu que l'infrastructure elle-même soit adossée à d'autres autoroutes. Beaucoup de nos concitoyens l'ignorent, mais en empruntant les autoroutes les plus fréquentées, les automobilistes, les camions, financent aussi les autoroutes qui le sont moins et, ainsi, permettent qu'il puisse y avoir des ouvrages partout en France. »

Bouclage de l'A89

Le président de la République, François Hollande, a inauguré le 7 février 2015 l'ultime chaînon manquant de l'A89, long de 4,6 km, situé entre l'échangeur de Saint-Germain-les-Vergnes et Saint-Pardoux-l'Ortigier, au nord de Brive, en Corrèze. Après la mise en service en janvier 2013 de la section Balbigny-La Tour-de-Salvagny (53 km), l'aménagement en section autoroutière de cette ancienne route départementale (RD9) marque l'achèvement de la première grande transversale ouest-est en France, qui permet aujourd'hui de relier Bordeaux à Lyon en 5h15. La solution proposée par ASF et validée par l'État avait été retenue à l'unanimité par les élus locaux lors de la consultation lancée en 2006 par le préfet de la Corrèze. Plutôt que de construire 17 km d'autoroute nouvelle, la transformation de l'infrastructure existante a permis de limiter les coûts, l'emprise foncière et l'impact sur les milieux naturels, tout en améliorant la desserte des territoires, en réutilisant une partie de l'autoroute A20 existante et ses échangeurs. Ce chantier de 30 millions d'euros a été intégralement financé par ASF. Depuis que la concession de l'A89 lui a été attribuée en 1992, ASF a investi 6,3 milliards d'euros pour construire 396 des 505 km qui relient l'agglomération bordelaise aux portes de Lyon – la section Clermont-Balbigny existait déjà depuis les années 1980. Cet investissement a représenté 2 500 emplois à temps plein par an. Les chantiers successifs ont mobilisé les principaux acteurs français des travaux publics, ainsi que plusieurs milliers d'entreprises locales de toutes tailles.



Le chantier de l'entrée ouest de Nice concerne l'une des sections les plus fréquentées du réseau autoroutier français (près de 140 000 véhicules/jour) : en 33 mois, les équipes de VINCI Autoroutes auront apporté fluidité et sécurité sur ce point stratégique d'échanges, qui dessert notamment l'aéroport Nice Côte d'Azur et le stade Allianz Riviera.



Il existe 24 zones d'interaction entre la ligne à grande vitesse Sud Europe Atlantique (LGV SEA) et le réseau autoroutier.

Opération de fauchage sur l'A11, entre Saint-Arnoult et Chartres.

Des grands chantiers de modernisation et d'entretien des réseaux

Réseau Escota

A8. Principale autoroute du réseau Escota, l'A8, axe à fort trafic construit pour l'essentiel dans les années 1960-1970, fait l'objet de travaux permanents de modernisation. Les nombreux tunnels de l'A8, comme tous ceux du réseau Escota, ont bénéficié d'une rénovation intégrale durant la période 2006-2013. D'importants chantiers sont menés également depuis plusieurs années pour élargir l'infrastructure et améliorer les dessertes urbaines.

Ainsi, à l'ouest de Nice, Escota a poursuivi en 2014 l'élargissement à 2 x 3 voies de l'A8 entre les échangeurs de Nice-Promenade des Anglais et de Nice – Saint-Augustin, ainsi que la reconfiguration de ces deux échangeurs. Plusieurs autres opérations ont été lancées ou poursuivies sur la même autoroute :
– la construction du nouveau tunnel de La Borne Romaine (765 m), entre les échangeurs de Nice est et de la Turbie ; les travaux d'excavation, incluant le creusement d'une galerie de secours au milieu du tunnel, ont été lancés en 2014 ;
– des aménagements visant à prévenir les risques de chutes de blocs sur l'autoroute dans les traversées de massifs rocheux (pose de 5 km de filets pare-pierres et de 500 m^2 de filets plaqués, confortement de 800 blocs) ;
– des travaux de réparation consécutifs aux glissements de terrain provoqués par les fortes intempéries qui ont affecté le Var et les Alpes-Maritimes durant l'année.

Réfection des chaussées et recyclage

Pour la rénovation du tronc commun de l'A10/A11 en région parisienne, Cofiroute mène sur six ans un chantier innovant. Celui-ci consiste à déconstruire la voie de droite de l'autoroute, usée par le passage répété des poids lourds, et à réutiliser jusqu'à 100 % des matériaux retirés pour construire la nouvelle chaussée. Outre la minimisation des apports en matériaux, le dispositif réduit la circulation des véhicules de chantier sur l'autoroute. Des capteurs sont implantés dans la chaussée pour pouvoir mesurer dans le temps le comportement de la nouvelle voie et optimiser les opérations de maintenance.

Par ailleurs, Escota a lancé, après deux années de concertation et d'études, la réalisation de quatre éco-ponts sur l'A52 et l'A8 et a mis en service à proximité de l'A51 une centrale photovoltaïque d'une capacité de 4 300 MW/h, réalisée en partenariat avec la commune de Vitrolles.

Lignes à grande vitesse

Chantiers multiples à l'interface avec le réseau autoroutier. La future ligne à grande vitesse Sud Europe Atlantique (LGV SEA), réalisée en concession par VINCI, longe l'A10 sur une partie de son tracé et présente 24 zones d'interaction avec le réseau VINCI Autoroutes, entre Tours et Poitiers, ainsi qu'à l'approche de Bordeaux. D'importants travaux ont été menés dans ces zones sans interrompre le trafic autoroutier, dont la construction de six ouvrages d'art au-dessus ou au-dessous de l'autoroute et le déplacement ou le réaménagement de six aires de services. Des travaux similaires ont été réalisés sur les dix zones d'interaction entre la future ligne à grande vitesse Bretagne – Pays de la Loire et le réseau VINCI Autoroutes (A11, A28, A81), incluant la construction de cinq ouvrages de franchissement de l'autoroute (dont un pont-rail de 198 m au-dessus de l'A81) et d'une tranchée couverte.

Entretien des réseaux

Veiller à maintenir l'infrastructure dans le meilleur état de fonctionnement et de sécurité. En 2014, 63 chantiers ont été menés dans le cadre des programmes d'entretien. Ils concernent pour l'essentiel la réfection des couches de roulement, le renforcement structurel des chaussées, la pérennisation des ouvrages d'art, ainsi que la mise aux nouvelles normes et la maintenance des tunnels.
Au sein de VINCI Autoroutes, la gestion du patrimoine est assurée par des équipes dédiées, qui s'appuient sur une méthodologie d'inspection rigoureuse et sur des outils avancés (mesure laser de l'état des chaussées, par exemple), permettant d'améliorer les opérations de maintenance et de garder en permanence l'infrastructure dans le meilleur état de fonctionnement et de sécurité.

Outre les investissements réalisés, VINCI Autoroutes a consacré 81 millions d'euros en 2014 à l'entretien courant de son patrimoine autoroutier, qui totalise 8 705 km de chaussées, 6 702 ouvrages d'art, 38 km de tunnels et tranchées couvertes, ainsi que 4 120 bassins de rétention et de traitement des eaux.

VINCI Autoroutes entretient également près de 20 000 hectares d'espaces verts inclus dans l'emprise de ses réseaux et veille à y préserver la biodiversité, en collaboration avec les associations de protection de la nature et les fédérations de chasseurs.
VINCI Autoroutes est certifié ISO 14001 pour l'ensemble de ses activités (construction, entretien, exploitation).

Sécurité sur les chantiers

Objectif « zéro accident ». La sécurité sur les chantiers dont VINCI Autoroutes est le maître d'ouvrage est une priorité de l'entreprise. Dans le cadre de la démarche « Sécurité 100 % Chantiers » déployée depuis 2012, tous les collaborateurs de VINCI Autoroutes exerçant des responsabilités de maître d'ouvrage reçoivent une formation spécifique. L'ensemble des procédures qui régissent l'intervention des entreprises et sous-traitants en charge des travaux ont été refondues ces dernières années. Les contrats comportent de nouvelles clauses encadrant le management de la prévention sur les chantiers, assorties de pénalités en cas de non-respect.

L'amélioration des résultats en matière de sécurité sur les chantiers en cours confirme la cohérence de cette démarche.

A9 Montpellier

Partenaires des territoires

Un chantier créateur d'emplois

Le chantier du déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier représente au total 3 millions d'heures de travail. Dans le cadre d'une convention signée entre VINCI Autoroutes, la Direccte et Pôle Emploi, 500 personnes seront recrutées localement pendant toute la durée du chantier. Les entreprises retenues dans le cadre des procédures de marchés publics se sont engagées sur des actions d'insertion, mises en œuvre en partenariat avec les acteurs sociaux des territoires pour former, qualifier et accompagner socialement les personnes en insertion.

Mobilisation collective pour la sécurité

En application de la démarche « Sécurité 100 % Chantiers », des animateurs sécurité au sein de l'équipe de maîtrise d'ouvrage sont chargés de gérer et de contrôler la bonne application, par les entreprises de travaux, des règles et obligations fixées dans les contrats en matière de management de la prévention. La sous-traitance est limitée à un seul niveau pour s'assurer que les objectifs et les messages de sécurité soient effectivement partagés par toutes les équipes. Chaque nouveau venu sur le chantier est sensibilisé par un animateur sécurité avant même de recevoir son badge.

Proximité avec les riverains

VINCI Autoroutes a recruté localement six agents de liaison, en charge chacun d'un secteur précis du chantier. Équipés de tablettes, ils vont à la rencontre des riverains pour leur présenter le projet dans sa globalité, ainsi que les travaux qui les concernent directement. Un site Internet, une exposition, un magazine, des lettres d'information ciblées par secteur et des partenariats avec les médias locaux complètent ce dispositif d'information de proximité.

Cogestion environnementale

VINCI Autoroutes a pris le parti, comme sur tous les projets menés par l'entreprise, de collaborer dès les premières phases de conception avec les associations environnementales, pour élaborer les mesures de préservation de la biodiversité. Un partenariat étroit a été noué en particulier avec les Écologistes de l'Euzière, qui ont accumulé en deux ans 200 jours d'observation du patrimoine naturel sur le périmètre du chantier. Cet engagement de terrain a permis de définir les mesures compensatoires qui seront mises en œuvre sur 60 hectares de garrigue, et 10 hectares de zones humides. Elles assureront la préservation, entre autres espèces protégées, du rollier (oiseau méditerranéen), de la diane (papillon), du lézard ocellé, de l'ail Petit-Moly, ainsi que des zones humides et des garrigues à proximité de l'autoroute. Pendant toute la durée de la concession, les associations environnementales assureront le suivi de ces mesures.

Au plus près des riverains concernés, VINCI Autoroutes est présent sur le terrain grâce à ses agents de liaison, recrutés localement.

« Nous sommes en train d'aménager durablement le territoire et je n'oublie pas que le travail mené en amont avec VINCI Autoroutes a permis de créer un nombre important d'emplois. Je sais les efforts qui ont été réalisés, non seulement pour privilégier l'emploi local, mais également pour s'adresser à des publics en contrat d'insertion. J'apprécie aussi la démarche consistant à associer le grand public à l'avancée des travaux *via* un site Internet régulièrement actualisé et doublé d'une newsletter. Le plus gros chantier autoroutier de France mérite bien cela. »
Philippe Saurel, président de la communauté d'agglomération de Montpellier, maire de Montpellier.

40

OPÉR
DE MO

ATEUR BILITÉ

Le contrat de service et ses 32 engagements mobilisent l'ensemble des collaborateurs de VINCI Autoroutes autour d'un objectif commun : l'amélioration continue de la qualité du service au client.

Exploitation

Accompagner les déplacements de 2 millions de clients quotidiens

Viabilité-Sécurité

Une chaîne humaine et technique en activité 24 heures sur 24. La mission prioritaire de l'exploitation autoroutière est d'assurer la sécurité des déplacements des clients. 2 200 collaborateurs de la filière viabilité-sécurité l'exercent au quotidien sur le réseau VINCI Autoroutes. 24 heures sur 24 et 365 jours par an, ils sont prêts à intervenir sur tout événement, pour porter assistance lors de pannes ou d'accidents, pour enlever des objets tombés sur les voies ou encore pour baliser les zones d'intervention.

Ces « femmes et hommes en jaune » sont le maillon le plus visible d'une chaîne d'information et de sécurité coordonnée par les postes centraux d'exploitation, qui emploient 367 salariés. Cette chaîne humaine opérationnelle s'appuie sur un équipement technique de haut niveau. Systèmes d'aide à l'exploitation, traçage par GPS des véhicules en opération, caméras et boucles de comptage déployées le long des chaussées permettent ainsi de réguler le trafic, d'organiser très rapidement les interventions en cas d'incident et d'en informer les conducteurs, *via* les panneaux lumineux et les flashs de Radio VINCI Autoroutes. Les clients alimentent aussi cette chaîne d'information lorsqu'ils appellent d'une borne orange ou signalent un événement depuis leur Smartphone, *via* l'application VINCI Autoroutes ou en joignant le 3605.

Viabilité hivernale. L'organisation de l'exploitation autoroutière est fortement mobilisée lors des campagnes de viabilité hivernale. 2 000 collaborateurs de VINCI Autoroutes sont formés à ces missions.

Le dispositif inclut 400 engins d'intervention (salage et déneigement), soit un engin tous les 10 km environ, 2 350 caméras et 270 stations météorologiques. Chaque année à l'approche de l'hiver, le challenge Coup de lame rassemble 250 équipiers de VINCI Autoroutes impliqués dans les opérations de viabilité hivernale et leur permet d'échanger sur leurs pratiques dans ce domaine.

Péage

Modernisation des gares et des équipements. Le péage autoroutier a profondément évolué au cours de la période récente, pour les clients comme pour les salariés des sociétés d'autoroutes. Près de 99 % des transactions sur les réseaux de VINCI Autoroutes sont aujourd'hui réalisées de façon automatique, soit par télépéage (47 %) pour les clients abonnés, soit *via* les bornes automatiques (52 %) pour les clients occasionnels. Le télépéage a vu en outre son attractivité renforcée par le déploiement de voies de télépéage à 30 km/h, qui évitent de marquer l'arrêt et allient des bénéfices en termes de confort, de fluidité du trafic, d'économie de carburant et de réduction des émissions de gaz à effet de serre. 247 voies de ce type étaient en service fin 2014 sur les principales barrières du réseau VINCI Autoroutes.

Pour accompagner cette mutation, VINCI Autoroutes a mis en place un programme d'évolution qui concerne à la fois l'infrastructure, les métiers et le service du péage. VINCI Autoroutes poursuit tout d'abord un plan de modernisation des gares de péage qui représente un investissement d'environ 300 millions d'euros ; 308 gares sont concernées à l'horizon 2017. Après analyse du trafic, la rénovation de chaque gare inclut si nécessaire la création de voies supplémentaires et l'installation de voies « toutes classes », qui facilitent la régulation des flux de véhicules. Le renouvellement de la signalétique améliore le repérage pour les conducteurs, et celui des cheminements piétons renforce la sécurité des personnels qui interviennent sur les voies.

Le poste central d'exploitation de la région Centre opère depuis le 1er septembre 2014.

Un patrouilleur ramasse un objet tombé en voie, lors de sa ronde sur l'A28, entre Le Mans et Alençon.

90

47

Accompagner les déplacements
de 2 millions de clients quotidiens

La rénovation de l'infrastructure des gares va de pair avec le déploiement de nouvelles bornes de paiement, harmonisées à l'échelle du réseau VINCI Autoroutes, et d'équipements (interphonie et caméras d'assistance) qui facilitent la relation à distance avec les clients.

Télé-assistance et nouveaux métiers associés au péage. L'automatisation des transactions et l'installation d'équipements performants de télé-opération s'accompagnent du développement de la télé-assistance en voie, qui fait l'objet de l'un des engagements du contrat de service : « Vous assister, notamment par interphonie, en moins d'une minute, dans toutes nos voies de péage. » Au sein des 22 postes centraux de télé-opération qui jalonnent le réseau, cette mission est exercée par plus de 500 salariés de VINCI Autoroutes. Tous bénéficient d'un cursus complet de formation et d'outils qui facilitent le règlement des problèmes à distance. Grâce à cet important effort de professionnalisation, le taux de traitement des incidents en moins d'une minute est aujourd'hui supérieur à 90 % ; pour atteindre l'objectif de 100 % inscrit dans le contrat de service, la principale piste d'amélioration concerne la réduction du temps de prise en charge des appels. La fonction de télé-assistant constitue l'une des évolutions proposées aux collaborateurs de la filière péage, au même titre que la maintenance des équipements de péage et le service client.

Lutte contre la fraude. Le recouvrement de la fraude est également une nouvelle mission exercée par les salariés de VINCI Autoroutes. La loi Grenelle 2 a autorisé en effet les sociétés concessionnaires d'autoroutes à accéder aux données du système national d'immatriculation des véhicules (SIV), afin de pouvoir identifier, *via* les caméras de lecture automatique des plaques d'immatriculation installées dans les voies de péage, les conducteurs ayant commis une infraction. Deux centres de recouvrement ont été créés, à Biarritz et à Orléans.

Lorsqu'une fraude est constatée (passage forcé, par exemple), elle doit être confirmée par une analyse de l'image vidéo effectuée par un salarié assermenté, qui envoie alors un procès-verbal au centre de recouvrement. Après consultation du SIV, un avis de paiement est adressé au propriétaire du véhicule, qui peut s'en acquitter notamment en ligne sur un site géré par VINCI Autoroutes. En cas de non-paiement, le dossier passe de la phase transactionnelle à la phase contraventionnelle : un officier du ministère public – commissariat, par exemple – dresse une contravention.

En 2014, tous véhicules confondus, 98 000 procès-verbaux ont été émis sur le réseau VINCI Autoroutes et 560 000 euros ont été recouvrés. Le nouveau dispositif produit un indéniable effet dissuasif : depuis sa mise en place, le nombre de fraudes constatées sur le réseau ASF a été divisé par plus de deux.

Pose d'un balisage sur l'A11 entre Thivars et Le Mans.

En période hivernale, VINCI Autoroutes mobilise 2 000 collaborateurs, 400 engins d'intervention, 2 350 caméras et 270 stations météorologiques.

Barrière de péage de Lançon-de-Provence, sur l'A7.

Réservé
Télépéage
ticket

Accompagner les déplacements
de 2 millions de clients quotidiens

Dépannage

Des interventions encadrées et coordonnées. 180 000 dépannages ont été réalisés en 2014 sur le réseau VINCI Autoroutes. Dans son contrat de service, VINCI Autoroutes s'engage à dépanner ses clients en moins de 30 minutes pour les véhicules légers et de 60 minutes pour les poids lourds, après un appel depuis une borne orange ou *via* l'application VINCI Autoroutes. Au cours des dernières années, VINCI Autoroutes a renouvelé les agréments de l'ensemble des entreprises de dépannage intervenant sur ses réseaux, en renforçant ses exigences contractuelles concernant les délais d'intervention, la transparence des tarifs et la facturation. VINCI Autoroutes développe progressivement la géolocalisation des véhicules de dépannage, afin que ses services d'exploitation puissent assurer un suivi en temps réel des opérations. Une fois le dépanneur mobilisé, VINCI Autoroutes, conformément à ses engagements, recontacte les clients en panne ayant accepté de laisser leur numéro de téléphone portable, pour les informer de l'évolution des interventions.

Ces efforts ont conduit à améliorer sensiblement la qualité de service du dépannage, qui se voit attribuer par les clients, lors des enquêtes de satisfaction, une note moyenne de 8,4 sur 10.

Entretien du matériel en voie par un salarié de VINCI Autoroutes à l'entrée du tunnel du Duplex A86, dans l'Ouest parisien.

Le nombre de badges de télépéage VINCI Autoroutes en service s'élève à plus de 2,2 millions.

Services

S'engager pour faire progresser le service autoroutier

Contrat de service

Une démarche de progrès qui associe l'ensemble des collaborateurs. VINCI Autoroutes a déployé en 2014, sur l'ensemble de son réseau, son nouveau contrat de service, qui étend et amplifie les engagements de sa précédente charte clients. Fruit d'un processus d'élaboration qui a duré plus d'un an, le contrat de service a fait l'objet d'une double consultation : auprès des clients, en analysant les attentes exprimées lors de 90 comités clients, et auprès des salariés, lors d'ateliers thématiques qui ont impliqué étroitement les équipes de l'exploitation. Son déploiement, à partir de janvier 2014, s'est accompagné d'une communication à la fois globale et thématique – *via* une campagne d'affichage mettant successivement en avant un ou plusieurs engagements.

Le contrat de service est structuré en sept thèmes qui couvrent tout le champ du service autoroutier : information, assistance, conditions de circulation, environnement, aires, écoute et accompagnement, télépéage. Au sein de ces thèmes, il se décline en 32 engagements précis. Engageant l'entreprise au-delà de ses obligations contractuelles, le contrat de service mobilise l'ensemble des collaborateurs autour d'un objectif commun : l'amélioration de la qualité du service autoroutier.

Ces engagements tournés vers les clients vont de pair avec les efforts menés en interne pour moderniser en profondeur l'organisation, les équipements et les métiers de l'exploitation autoroutière, en faisant converger les politiques menées dans ce domaine par les sociétés concessionnaires de VINCI Autoroutes. Le contrat de service est ainsi la partie émergée et visible d'une démarche de progrès qui vise à harmoniser la politique de service et à améliorer l'expérience client tout au long du réseau.

50

S'engager pour faire progresser
le service autoroutier

Information

Radio VINCI Autoroutes, média de référence. Radio VINCI Autoroutes accompagne 24 heures sur 24 les voyageurs de l'autoroute. Sa principale mission, axée sur la sécurité, est de les informer sur les conditions de circulation et les éventuels accidents ou incidents survenus sur le réseau, grâce à des points-trafic toutes les 15 minutes et à des flashs spéciaux à chaque fois qu'un événement le justifie. Une quarantaine d'intervenants se relaient à l'antenne 24 h/24 sur trois sites (Mandelieu, Rueil-Malmaison, Vedène), qui disposent chacun de plusieurs studios couvrant des portions précises du réseau. Grâce à cette organisation et aux décrochages régionaux, la radio accompagne les auditeurs selon une logique d'axe, en leur apportant une info-trafic de proximité tout au long de leur trajet. La précision de l'information est renforcée par une collaboration étroite entre les équipes d'antenne de la radio et les équipes d'exploitation ; toutes ont accès aux mêmes outils de suivi du trafic et partagent la même culture. Des reportages, des duplex depuis des voitures-trafic sur le réseau et des témoignages de professionnels complètent le dispositif. Radio VINCI Autoroutes est ainsi un maillon-clé de la chaîne de l'information et de la sécurité autoroutière. Elle est aussi un relais des messages et des actions de prévention de la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable. Selon une récente étude Médiamétrie, 94,8 % des auditeurs considèrent que le 107.7 est une radio essentielle sur l'autoroute.

Radio VINCI Autoroutes s'attache également à mettre en valeur les régions desservies par le réseau, notamment par le biais de partenariats culturels, et à mieux faire connaître les métiers et les services de l'autoroute, en participant à des événements comme le Mondial de l'automobile. Par ailleurs, Radio VINCI Autoroutes collabore avec d'autres sociétés concessionnaires en couvrant les autoroutes A63 (sous le nom de Radio Atlandes Autoroute) et A65 (Autoroute de Gascogne FM).

Le 3605, service clients accessible 24 heures sur 24. Si les voix de Radio VINCI Autoroutes accompagnent les clients pendant leur trajet, celles du 3605 les aident à le préparer. Ce service est assuré par une centaine de salariés de VINCI Autoroutes, répartis sur huit sites du réseau. 24 heures sur 24, ils répondent aux clients qui souhaitent prendre connaissance du trafic et de la météo, choisir un itinéraire ou s'informer sur le coût d'un trajet. 86 000 appels de ce type ont été traités en 2014. Le 3605 est particulièrement sollicité pendant les périodes d'intempéries hivernales, par des clients qui souhaitent s'informer précisément sur les conditions de circulation avant de prendre l'autoroute. Le 3605 assure également la relation avec les clients déjà abonnés ou futurs abonnés au télépéage ; 395 000 appels de ce type ont été gérés dans l'année.

En incluant tous les canaux de dialogue avec les clients (mails, réseaux sociaux, courriers, appels téléphoniques), 1 045 373 sollicitations ont été enregistrées en 2014.

400 000 visites par mois sur Internet. Le site vinci-autoroutes.com permet d'accéder en quelques clics à toutes les informations utiles sur le trafic en temps réel, les conditions météorologiques, les itinéraires ou les temps de parcours. Il est aussi un portail d'accès aux sites ou espaces spécialisés de VINCI Autoroutes (abonnement en ligne au télépéage, Radio VINCI Autoroutes, Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable, Étapes estivales), ainsi qu'à ceux dédiés à l'information et au dialogue sur les grands chantiers en cours, tels le déplacement de l'A9 à Montpellier et l'aménagement de l'A63. Entre 2013 et 2014, vinci-autoroutes.com a vu sa fréquentation progresser de près de 20 % . Il a enregistré en moyenne 400 000 visites par mois, pour un total sur l'année de 16 millions de pages vues. Une version mobile du site sera lancée en 2015. Elle s'inscrira dans la continuité de l'application VINCI Autoroutes pour Smartphones, lancée en 2011, qui offre une information géolocalisée (conditions de circulation sur l'axe emprunté, services disponibles sur les prochaines aires…).

VINCI Autoroutes informe aussi ses clients et partenaires *via* les réseaux sociaux. Son compte Twitter a franchi durant l'été 2014 le seuil des 5 000 abonnés, parmi lesquels de nombreux acteurs du monde de la sécurité routière et des médias. VINCI Autoroutes utilise notamment ce canal pour relayer des alertes

météo, signaler des événements sur les réseaux ou indiquer les temps de parcours sur les grands axes lors des périodes de fort trafic. VINCI Autoroutes dispose également d'une page Facebook, qui comptait fin 2014 plus de 15 000 fans.

Aires

Nouveaux espaces de services. Six engagements du contrat de service ont trait à l'accueil des clients « sur des aires propres et attrayantes ». Après avoir rénové 70 % de ses aires de repos entre 2010 et 2013 – en les équipant de sanitaires automatiques, de dispositifs de collecte sélective des déchets et en réaménageant les espaces de détente –, VINCI Autoroutes poursuit la même démarche de modernisation avec les aires de services. Mis en œuvre au fur et à mesure de l'arrivée à échéance des contrats d'exploitation des installations commerciales, ce programme concerne, à l'horizon 2015, 140 aires de services sur les 172 que compte le réseau VINCI Autoroutes. Il conjugue la rénovation des bâtiments, le réaménagement des espaces extérieurs et le renouvellement des offres de services.

Alors que les aires, à l'origine, étaient centrées sur la distribution de carburant, à une époque où l'autonomie moindre des véhicules nécessitait de fréquents arrêts pour faire le plein, les clients s'y arrêtent essentiellement aujourd'hui pour se détendre et se restaurer. VINCI Autoroutes, avec l'appui de ses partenaires pétroliers et restaurateurs, accompagne cette évolution en introduisant des enseignes de centre-ville que ses clients souhaitent retrouver sur l'autoroute, ainsi que de nouvelles boutiques permettant de faire ses courses comme dans un supermarché.

L'aire du feu d'artifice

L'aire du Belvédère d'Auriac, sur l'A61, offre un point de vue exceptionnel sur la cité médiévale de Carcassonne. Elle est devenue au fil du temps le point de ralliement d'un large public venu assister le 14 juillet au feu d'artifice qui illumine les remparts de la cité. À cette occasion, VINCI Autoroutes, en partenariat avec l'association du Pays carcassonnais, propose de nombreuses activités : ateliers créatifs et ludiques, sports, découverte de l'artisanat local, spectacles de musique et de danse, ainsi que des animations de sécurité routière avec la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable.

Découvrez le film de l'événement en scannant le code ci-dessus.

Radio VINCI Autoroutes propose des points-trafic toutes les 15 minutes.

Les clients apprécient les pauses sur des aires propres et accueillantes (ci-dessus, aire de services de Béziers Montblanc nord, sur l'A9).

VINCI
AUTOROUTES
3
CORSAIRE
VINCI
CORSAIRE

et fauteuil
VINCI
VINCI

S'engager pour faire progresser
le service autoroutier

Simultanément, le développement des partenariats avec les acteurs économiques et les producteurs locaux contribue à valoriser les ressources des territoires desservis par l'autoroute *(lire zoom p. 55)*.

Étapes animées sur l'autoroute des vacances. Les aires ne sont pas seulement source de confort et de services, mais aussi de sécurité. La pause toutes les deux heures sur autoroute est en effet essentielle pour maintenir la vigilance au volant. Pour inciter ses clients à vivre pleinement ces moments de détente, VINCI Autoroutes organise des animations sur ses aires, principalement durant les grandes migrations estivales, au cours desquelles 20 millions d'automobilistes circulent sur ses réseaux.
Lors des huit week-ends de juillet et août, les Étapes estivales 2014 ont mobilisé près de 1 400 équipiers VINCI Autoroutes, avec l'appui des journalistes-animateurs de Radio VINCI Autoroutes et des partenaires de l'opération. Près de 2 870 journées d'animation ont été organisées au total sur 37 aires, situées sur les axes à plus fort trafic. Espaces pique-nique et détente, circuits d'initiation à la conduite responsable pour les enfants, sensibilisation au handisport, découverte du patrimoine historique ou de la biodiversité locale… Les Étapes estivales ont accueilli ainsi plus de 500 000 clients.

Sur le même principe, des animations sont organisées durant les week-ends de grands départs lors des vacances de février, de Pâques, de la Toussaint et de Noël. Les échanges directs entre les équipes de VINCI Autoroutes et les clients sont notamment l'occasion de mieux faire connaître les métiers de l'autoroute et de sensibiliser les conducteurs aux messages de prévention de la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable.

Voile à Port Lauragais (A61), basket à Montélimar (A7) : chaque année, les équipiers VINCI Autoroutes proposent aux clients de s'initier à différents sports à l'occasion des Étapes estivales.

Covoiturage

19 parkings sur le réseau VINCI Autoroutes. VINCI Autoroutes encourage le partage de l'autoroute en créant sur son réseau, à proximité des grandes agglomérations, des parkings de covoiturage.
Un dix-neuvième parking de ce type a été mis en service en 2014 à Marmande, en partenariat avec le conseil général du Lot-et-Garonne et la communauté d'agglomération Val-de-Garonne. En fin d'année, 1 491 places de covoiturage étaient accessibles au total sur ces parkings dédiés, qui comptent plus de 10 000 utilisateurs réguliers. Ces derniers pratiquent à 90 % le covoiturage pour des déplacements domicile-travail ou des missions professionnelles.

Par ailleurs, VINCI Autoroutes a lancé fin 2014, en partenariat avec Blablacar, une offre de télépéage dédiée aux covoitureurs.

Télépéage

Croissance des abonnements. Favorisée par la généralisation du télépéage à 30 km/h sur les barrières à fort trafic, la croissance des abonnements s'est poursuivie en 2014 à un rythme soutenu.
VINCI Autoroutes a vendu dans l'année 406 000 badges, dont la moitié *via* le site vinci-autoroutes.com et l'autre moitié *via* les 50 espaces clients de son réseau. Près de 50 % des ventes ont concerné la formule Temps libre, adaptée aux clients occasionnels – aucun frais d'abonnement quand ils n'utilisent pas le péage et 2 euros par mois lorsqu'ils l'utilisent. La dynamique commerciale a été particulièrement forte durant l'été, avec près de 110 000 ventes en juillet-août, grâce à une campagne publicitaire nationale et à la forte présence des équipes de VINCI Autoroutes au contact des clients sur les aires du réseau, en lien avec les Étapes estivales. Le développement des abonnements est également favorisé par la politique de partenariats. VINCI Autoroutes et le réseau des 200 magasins Internity ont organisé par exemple une opération commerciale à l'occasion de la Coupe du monde de football, qui permettait de se procurer des badges aux couleurs des principales nations participant à la compétition.

En fin d'année, le parc de badges VINCI Autoroutes en service s'élevait à plus de 2,2 millions, soit 44 % des badges actifs en France et 51 % des transactions de télépéage effectuées par les véhicules légers sur l'ensemble des réseaux concédés.

monop'daily
Avec ou sans Glaçon?

Zoom

Une autre idée des aires de services

Premier « drive » sur autoroute

Le réseau VINCI Autoroutes accueille depuis avril 2014 le premier magasin « drive » sur autoroute, ouvert par l'enseigne E. Leclerc sur l'aire de l'Estérel (A8, réseau Escota). Implanté dans une région à forte densité de population, ce nouveau service s'adresse en particulier aux clients de l'autoroute qui effectuent des déplacements domicile-travail. Il leur permet de retirer sur leur trajet les courses qu'ils ont commandées au préalable sur Internet, de manière simple et rapide.

Comme en ville

Récemment rénovée, l'aire de Pont-de-l'Isère, sur l'A7, illustre une nouvelle génération d'aires – au service de la personne et non plus seulement de l'automobile. Les clients y accèdent par des espaces de circulation et de stationnement séparés pour les véhicules légers et les poids lourds. Une fois garés sous les tonnelles en bois, ils rejoignent par un cheminement piétonnier le bâtiment neuf. Celui-ci accueille notamment un McDonald's nouvelle génération, où les clients passent des commandes depuis des bornes ressemblant à de grands Smartphones, un rayon Monop'daily, un *corner* Fnac… Les espaces sont vastes et les tables de déjeuner design et accueillantes.

Valoriser le tourisme local

Sur l'A11, VINCI Autoroutes valorise les ressources touristiques du parc naturel du Perche, en partenariat avec l'association des aires du Perche, créée par les élus des territoires avoisinants. Proche de l'entrée du parc, l'aire de Brou-Frazé a été rebaptisée « aire des manoirs du Perche ». Des brochures touristiques sont mises à la disposition des automobilistes, qui peuvent acheter des produits locaux (rillettes, jus de pomme…) et consulter la revue *Pays du Perche*.

« Avec 35 000 véhicules par jour, nous touchons davantage de monde sur les aires d'autoroutes qu'au travers des offices de tourisme. Nous avons apprécié la façon dont un grand groupe comme VINCI Autoroutes a écouté et pris en considération les remarques d'élus bénévoles de petites communes rurales comme nous. »
Brigitte Pistre, maire de Frazé, présidente de l'association des aires du Perche.

Photos 1 à 3 : Aire de services rénovée de Pont-de-l'Isère (A7).

Photo 4 : Aire des Manoirs du Perche (A11), vitrine des ressources touristiques du parc naturel du Perche.

La clientèle abonnée peut également régler, *via* le badge VINCI Autoroutes, le stationnement dans près de 300 parkings dans toute la France.

Un nouvel outil de gestion de la relation clients, Opus VINCI Autoroutes, a été déployé fin 2014. Utilisé à la fois par les équipes en charge de l'émission des badges et des abonnements (l'Émetteur VINCI Autoroutes) et par celles des espaces clients et du 3605, il permettra d'améliorer la gestion du télépéage et le service après-vente sur l'ensemble du réseau.

Innovation

Explorer le champ de la mobilité 2.0. Créé en 2013, le Lab VINCI Autoroutes conçoit et expérimente de nouveaux services qui transforment l'expérience de la mobilité et du voyage. Sa mission est de soutenir des projets innovants proposés par des start-ups, en les aidant à passer du stade de l'idée à celui de démonstrateur « grandeur nature » sur le réseau autoroutier. Le Lab a développé ainsi deux applications en partenariat avec la start-up nantaise iRéalité : la table d'orientation Panorama 360, pour découvrir des sites remarquables en réalité augmentée depuis un Smartphone, et Flashez-Décollez, pour survoler des territoires en naviguant dans des vues aériennes interactives et immersives. Plus de 11 000 personnes ont expérimenté en 2014 ces applications destinées à valoriser les territoires desservis par l'autoroute.

Le Lab a développé également, en partenariat avec CitéGreen, un programme de récompenses des éco-gestes qui incite les clients à éviter les plages horaires les plus fréquentées lors des grands départs, en cumulant des points qui donnent accès à des avantages dans un réseau d'enseignes partenaires. Cette démarche a été adoptée par 13 000 clients en 2014, qui ont réalisé plus de 26 000 trajets en horaires décalés.

En mai 2014, le Lab VINCI Autoroutes a organisé à Bordeaux un concours de conception de services numériques innovants sur le thème « Optimiser les mobilités du quotidien ». À la suite de ce « hackathon », l'une des start-ups lauréates, Noor, a développé au sein du Lab VINCI Autoroutes l'application Hello Ma Ville, qui incite à des comportements vertueux pour la mobilité.

Flashez-Décollez, innovation du Lab VINCI Autoroutes, favorise la découverte des territoires à proximité des aires.

Porteurs d'idées, développeurs et designers se sont retrouvés durant quatre jours en mai 2014, à Bordeaux, pour le premier « hackaton » VINCI Autoroutes.

Ressources humaines

Agir en employeur responsable

Accompagner la mutation des métiers de l'autoroute

Au 31 décembre 2014, les sociétés de VINCI Autoroutes employaient 6 769 salariés, dont 6 656 en contrat à durée indéterminée.

L'objectif prioritaire de la politique de ressources humaines de VINCI Autoroutes est d'anticiper l'évolution des compétences et de préserver l'emploi, dans un contexte où l'automatisation du péage a entraîné la réduction progressive des postes de receveurs en cabine. VINCI Autoroutes s'est engagé à ce que cette évolution, qui répond aux attentes des clients, n'entraîne pour ses salariés ni licenciement, ni mutation forcée. Le programme Évolution péage, qui vise à moderniser l'ensemble de la filière, s'accompagne d'importants investissements de formation permettant aux salariés de développer des compétences adaptées aux nouveaux métiers du péage. Ainsi, fin 2015, plus de 1 000 salariés VINCI Autoroutes auront été formés à la télé-exploitation et à la télé-assistance en voie. Par ailleurs, 762 collaborateurs ont été formés au recouvrement de la fraude depuis 2012. VINCI Autoroutes a fait également le choix, depuis plusieurs années, d'internaliser la maintenance des équipements de péage, ainsi que le service clients, confiés auparavant à des prestataires extérieurs ; 3 567 salariés ont été formés depuis 2010 dans le cadre de ces missions.

Par ailleurs, ASF a lancé fin 2014 la démarche Missions viab', qui vise à favoriser la diversification des métiers et l'évolution des compétences pour anticiper les besoins émergents au sein de la filière viabilité ; des forums « Vis ma viab' » permettent aux salariés d'échanger sur les différentes missions de la viabilité et les opportunités de mobilité.

Tous programmes de formation confondus, VINCI Autoroutes a consacré 10,2 millions d'euros à la formation en 2014, soit 3,86 % de sa masse salariale. 171 732 heures de formation ont été dispensées dans l'année. 6 306 salariés y ont participé, soit 85 % de l'effectif total.

Sécurité des personnels

VINCI Autoroutes mène une politique volontariste de prévention des accidents du travail. Impliquant l'ensemble des collaborateurs et mobilisant fortement le management, cette politique est formalisée par une série d'engagements, concernant notamment les formations dédiées, les quarts d'heure prévention associant par petites équipes tous les collaborateurs, l'intégration de l'évaluation des risques dans tous les projets, l'analyse systématique des « presque-accidents », la prévention du risque routier, ainsi que les visites de prévention dans les unités opérationnelles. Outre ces actions communes à toutes les entités de VINCI Autoroutes, la politique de prévention se concrétise par de nombreuses initiatives mises en œuvre à l'échelle des réseaux, tels les ateliers et les challenges de prévention.

Politique d'égalité des chances

VINCI Autoroutes agit pour prévenir toute forme de discrimination à l'embauche, dans les relations de travail et dans les évolutions de carrière de ses collaborateurs. Encadrée par des accords d'entreprise, cette politique se décline en un ensemble d'actions concernant la formation des managers à l'égalité des chances, l'emploi des personnes handicapées (au nombre de 395 en 2014, soit 6 % de l'effectif total) et le maintien dans l'emploi des seniors, principalement par l'aménagement des fins de carrière et le tutorat. VINCI Autoroutes met également à la disposition de ses salariés une cellule d'écoute indépendante leur permettant de s'exprimer sur toute situation de discrimination ou de harcèlement. Par ailleurs, les responsables des ressources humaines ont reçu en 2014 une formation sur la prévention de l'homophobie.

En matière de mixité, les effectifs de VINCI Autoroutes comptent 41 % de femmes. 272 femmes figuraient en 2014 parmi les 840 cadres de l'entreprise.

Le renouvellement en 2013 du label Diversité attribué à ASF et Cofiroute par Afnor Certification illustre la constance de l'engagement de VINCI Autoroutes dans ce domaine.

Pour rester vigilant au volant sur l'autoroute, une pause toutes les deux heures est essentielle.

Agir en employeur responsable

Engagement citoyen et sous-traitance solidaire

Les salariés de VINCI Autoroutes s'engagent pour la sécurité routière en participant aux actions de sensibilisation menées par la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes *(lire page 60)* ou en parrainant des associations qui mènent des projets en faveur de la sécurité routière. Leur engagement citoyen s'exerce également dans le cadre de la Fondation VINCI pour la Cité. Conjuguant soutien financier et mécénat de compétences à travers le parrainage des salariés du Groupe, la Fondation VINCI pour la Cité soutient des porteurs de projets apportant une solution innovante aux difficultés d'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus démunies. Au total, 52 projets ont été parrainés en 2014 par une quarantaine de collaborateurs de VINCI Autoroutes.
De nombreuses actions de solidarité sont organisées également à l'initiative des réseaux, comme l'opération Enfants sans Noël, qui permet de collecter chaque année auprès des clients de l'autoroute, aux péages du réseau Escota, des jouets donnés ensuite à des associations caritatives.

Par ailleurs, les entités opérationnelles de VINCI Autoroutes confient de nombreuses missions de sous-traitance solidaire à des structures d'insertion par l'activité économique – comme l'entretien d'espaces verts – ainsi qu'à des entreprises du secteur protégé et adapté, employant en majorité des personnes handicapées. L'activité confiée à ces différentes structures a représenté en 2014 un chiffre d'affaires de plus de 1,3 million d'euros.

Risque routier

La Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable

Études scientifiques sur l'hypovigilance et la somnolence au volant

À la fois laboratoire, observatoire et vecteur d'information dédié à la lutte contre l'insécurité routière, la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes a poursuivi ses missions dans ses trois champs d'action prioritaires. Le premier concerne le financement d'études et de recherches scientifiques, s'appliquant en particulier à l'hypovigilance et à la somnolence au volant, responsables d'un accident mortel sur trois sur autoroute. La Fondation a ainsi soutenu deux études scientifiques inédites. La première, consacrée à la somnolence des conducteurs de poids lourds, a été menée par l'hôpital Raymond-Poincaré de Garches (AP-HP) auprès de 375 chauffeurs interrogés sur les aires du réseau VINCI Autoroutes. Elle a révélé, entre autres, que plus d'un conducteur sur quatre dort moins de six heures avant de prendre le volant et que près d'un sur trois s'estime susceptible d'avoir un accident à cause de la somnolence.

La seconde, concernant les conséquences de l'usage du téléphone sur la vigilance des conducteurs, a été conduite par le centre d'investigations neurocognitives et neurophysiologiques de l'université de Strasbourg auprès de 3 500 conducteurs, pour partie en conditions

Baromètre européen de la conduite responsable

La Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes et l'institut Ipsos ont publié en 2014 le 4e Baromètre de la conduite responsable, élargi pour la première fois à sept pays de l'Union européenne et à un échantillon de 7 000 conducteurs. Alors que l'Union européenne s'est fixé pour objectif de réduire de moitié la mortalité routière d'ici 2020, l'enquête montre qu'une majorité de conducteurs européens (61 %) est convaincue que des progrès importants pourront encore être réalisés dans les années à venir ; les plus optimistes sont les Espagnols (78 %), les Belges (68 %) et les Français (67 %). Par ailleurs, les Européens identifient clairement les risques liés à l'hypovigilance, en particulier sur autoroute : 74 % des conducteurs affirment qu'il ne faut jamais prendre le volant en étant fatigué ; toutefois, plus d'un sur trois (34 %) déclarent qu'il leur arrive tout de même de le faire.

réelles sur le réseau autoroutier et pour partie sur simulateur. Ses conclusions sont sans équivoque. Un conducteur qui téléphone au volant perd entre 30 % et 50 % de son attention. Toutes ses actions sont ralenties ; il allonge sa distance de freinage de 33 % et contrôle moins sa position au centre de sa file ; l'activité de ses yeux est diminuée de moitié, rétrécissant le champ visuel. Utiliser un kit bluetooth, une oreillette ou le haut-parleur du téléphone n'y change rien : c'est la conversation téléphonique elle-même qui est à l'origine de la perte d'attention. La Fondation se félicite donc de la décision, parmi les mesures annoncées le 26 janvier 2015 par le ministère de l'Intérieur pour réduire la mortalité routière en France, d'interdire, après l'utilisation du téléphone en main, l'usage au volant de tous les systèmes nécessitant des écouteurs, des oreillettes ou des casques.

Actions de sensibilisation auprès des conducteurs

Le second champ d'action de la Fondation consiste à sensibiliser les conducteurs et le grand public aux risques routiers en s'appuyant sur les salariés de VINCI Autoroutes, ambassadeurs de la conduite responsable. De nombreuses opérations ont été organisées, comme chaque année, pour inciter notamment les conducteurs à marquer des pauses régulières sur autoroute : cafés offerts de nuit sur les aires de services, pour « faire le plein de vigilance » en bénéficiant des conseils de médecins de l'Institut national du sommeil et de la vigilance ; espaces sieste aménagés sur les aires dans le cadre des Étapes estivales ; concours photos encourageant les clients à se photographier en situation de pause ou de sieste et à partager ces moments sur www.prenezlapause.fr.

La Fondation a renouvelé aussi son engagement pour la sécurité des motards, lors du Grand Prix de France Moto et des 24 heures du Mans Moto, en leur offrant le péage sur les réseaux desservant le Mans, pour une sécurité maximale durant leur trajet, et en organisant des relais pour les inciter à faire des pauses régulières. Des actions spécifiques sont menées également à l'intention des conducteurs de poids lourds, telle l'opération Truck Village, organisée en partenariat avec le groupe Promotrans sur quatre aires du réseau VINCI Autoroutes.

Explorer de nouveaux modes de mobilisation

La Fondation s'adresse également au grand public, en particulier aux jeunes, *via* la plateforme web Roulons-autrement.com. Créée en partenariat avec l'association Ferdinand fondée par le comédien Patrick Chesnais, cette médiathèque participative dédiée à la sécurité routière permet de découvrir plus d'un millier de films de sensibilisation issus du monde entier. Dans la continuité de ce partenariat, la Fondation soutient la création d'œuvres cinématographiques destinées à la prévention des risques routiers, qui renouvellent les codes du genre et suscitent dans les circuits de diffusion une importante chaîne de solidarité. Après le court métrage *Ivresse*, réalisé par Guillaume Canet et diffusé dans près de 800 cinémas et sur plus de 10 chaînes de télévision, *Le Bon Vivant*, d'Éric Toledano et Olivier Nakache, a été tourné en décembre 2014 ; il sera diffusé d'ici à l'été 2015 pour alerter principalement les 18-25 ans sur le danger de l'alcool au volant. Le troisième opus de ce cycle de films, en cours de préparation, abordera le thème de l'hypovigilance.

Initiatives associatives et citoyennes

Le troisième champ d'action exploré par la Fondation consiste à soutenir des initiatives associatives et citoyennes en faveur d'une conduite responsable. Dans ce cadre, la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes s'est associée aux Fondations VINCI pour la Cité et PSA Peugeot Citroën pour lancer à l'automne 2014 un appel à projets commun en faveur de la mobilité solidaire. Parmi les 300 projets reçus, 31 ont été sélectionnés et se sont vu attribuer une dotation globale de 600 000 euros. Ils couvrent un large champ d'initiatives en matière de mobilité solidaire – formations à la mobilité, auto-partage et locations solidaires, auto-écoles sociales, garages solidaires… Les associations qui les mettent en œuvre bénéficieront, outre les subventions, du parrainage de salariés des groupes VINCI et PSA.

Sophie Calle/Adagp, Paris, 2014, courtesy the Artist & Galerie Perrotin

Mécénat

Quand l'autoroute devient terrain de création artistique

Mécène fondateur du BAL, lieu dédié à la création photographique et à la culture de l'image à Paris, VINCI a ouvert grand les portes de son réseau autoroutier à cinq photographes. Entre janvier et juin 2014, Sophie Calle, Antoine d'Agata, Alain Bublex, Stéphane Couturier et Julien Magre ont fait de l'autoroute leur terrain de création, traçant la route de leur propre imaginaire poétique. Aires de repos, paysages, automobiles, barrières de péage… Chacun de ces artistes, à la lumière de sa propre histoire, a porté son regard singulier sur l'autoroute, n'hésitant pas à mêler rêve et réalité, traversée des territoires et voyage intérieur. Leurs œuvres ont été réunies en octobre 2014 dans l'exposition *S'il y a lieu je pars avec vous,* au BAL, qui a été largement saluée dans les médias.

Ce que les médias en ont dit

« C'est comme un air d'autoroute qui s'invite sur les cimaises du BAL. Cinq artistes ont répondu présents pour prendre l'asphalte et les aires de repos en champ, contre-champ et rebrousse-poil. » *Figaro Madame*

« Si Charles Trenet a chanté la nationale 7, peu de poètes se sont inspirés de l'autoroute, de ses bretelles et péages. À tort, car en passant commande à cinq artistes sur ce thème, le BAL ouvre une étonnante aire de "je". » *Télérama*

« Drôle, touchante, interpellante, cette exposition met en lumière le potentiel d'imagination de ces cinq artistes et suggère le nôtre : tenter de faire d'un vide un tout, où que l'on soit […]. Pour que le bitume ne soit désormais plus uniquement synonyme de simple revêtement. » *L'Œil de la photographie*

« C'est une chance assez inouïe parce que c'est une carte blanche photographique. On l'a vraiment senti puisque c'était sur un temps assez long, ce qui est assez rare dans ce genre de projet, avec une espèce de recul de la part de VINCI assez exceptionnel. *Julien Magre, interviewé sur France Culture.*

Sophie Calle / Adagp, Paris, 2014, courtesy the Artist & Galerie Perrotin

Antoine d'Agata, Galerie Les Filles du Calvaire, Magnum Photos

Julien Magre

Stéphane Couturier, courtesy Galerie Polaris

Alain Bublex / Adagp, Paris, 2014, courtesy Galerie GP&N Vallois, Paris

Développement durable

Nos engagements 2014-2017

MOBILITÉ DURABLE		OBJECTIFS 2017 (1)	RÉALISÉ AU 31/12/2014
Développer la mobilité en mode partagé sur autoroute	Encourager les pratiques de covoiturage sur autoroute	1 900 places de parkings de covoiturage disponibles 65 % de taux d'occupation	1 491 places 60 %
	Améliorer l'accueil des autocars sur autoroute	50 % des aires de services avec un accès direct aux installations commerciales	33 %
Offrir aux clients des solutions pour réduire les émissions de CO_2	Favoriser le passage en voies de télépéage à 30 km/h pour réduire les émissions de CO_2	50 000 teq CO_2/an évitées (3)	50 947 teq CO_2 évitées (1) (2) ☑
	Développer l'implantation de bornes de recharge pour véhicules électriques	70 aires équipées de bornes de recharge	4 aires équipées

ENVIRONNEMENT		OBJECTIFS 2017	RÉALISÉ AU 31/12/2014
Mettre en œuvre des solutions adaptées pour réduire l'impact de nos activités	Réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par VINCI Autoroutes	- 5 % d'émissions directes / 2013	– 6,90 % entre 2013 et 2014 (2), soit un total de 2 562 teq CO_2 évitées (1) ☑
	Favoriser la pratique du covoiturage et de la visio-conférence par les collaborateurs	À définir sur la base de la mesure 2015	Outil de mesure en cours d'élaboration
	Développer le parc de véhicules électriques	52 véhicules électriques	40
Préserver les ressources naturelles et la biodiversité	Réduire la consommation de produits phytosanitaires dans le cadre de l'objectif du plan national Écophyto	- 50 % de produits phytosanitaires utilisés entre 2008 et 2018	- 79 % entre 2008 et 2014 (2) ☑
	Protéger les ressources en eau	+ 62 bassins	+ 33
	Rétablir des continuités écologiques	+ 20 passages faune	0
Sensibiliser le personnel à l'environnement	Associer chaque collaborateur à des quarts d'heure les sensibilisant à la protection de l'environnement	1 quart d'heure/ trimestre/personne	0,80 quart d'heure/trimestre/ personne en moyenne

(1) teq CO_2 = tonne équivalent CO_2.
(2) Sur année glissante du 1er octobre 2013 au 30 septembre 2014.
☑ Indicateurs examinés par les commissaires aux comptes dans le cadre de la vérification du reporting environnemental de VINCI.

ENGAGEMENT SOCIAL ET CITOYEN		OBJECTIFS 2017	RÉALISÉ AU 31/12/2014
Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	Féminiser l'encadrement de VINCI Autoroutes	35 % de femmes cadres	32 %
	Sensibiliser les managers et les recruteurs à l'égalité des chances	100 % des managers et des recruteurs sensibilisés	78 %
	Favoriser l'insertion au sein du monde professionnel	1 % des effectifs en contrats d'alternance ou de professionnalisation	0,91 %
Accompagner durablement les collaborateurs dans leur carrière	Réaliser un entretien annuel avec chaque collaborateur	100 % des collaborateurs	90 %
S'engager sur l'objectif du « zéro accident »	Associer chaque collaborateur à des quarts d'heure prévention sécurité pour échanger sur la prévention des accidents et les bonnes pratiques	1 quart d'heure/semaine/personne	0,80 quart d'heure/semaine/personne (employés des filières sécurité, viabilité et péage)
	Associer nos partenaires à nos engagements en faveur de la sécurité	2 000 inspections sécurité et environnement réalisées par an	2 874 inspections sécurité et environnement
Développer les partenariats avec le secteur adapté et de l'insertion	Favoriser l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi	Nombre d'heures de travail en insertion réalisées sur les chantiers, à définir sur la base de 2015	Outil de mesure en cours d'élaboration
Favoriser l'engagement de l'entreprise et des salariés dans des actions solidaires	Accompagner les salariés dans leur parrainage de projets des Fondations VINCI pour la Cité et VINCI Autoroutes	50 parrainages par an	52 parrainages

SERVICES AUX CLIENTS		OBJECTIFS 2017	RÉALISÉ AU 31/12/2014
Accueillir nos clients sur des aires confortables, propres et conviviales	Veiller à la propreté et à l'entretien des aires de repos	100 % des aires conformes (évaluation interne)	70 %
	Rendre l'ensemble des aires de repos et des haltes péage accessibles aux personnes handicapées	100 % des sites (aires de repos et haltes péage) accessibles fin 2019	72 % des sites (100 % des aires de repos et 44 % des haltes péage)

Reporting

Le reporting environnemental, social et sociétal couvre l'ensemble des activités des sociétés concessionnaires d'autoroutes ASF (hors Openly), Cofiroute et Escota.

ENVIRONNEMENT (*)	Unité	2013	2014
EAU CONSOMMATION ET PROTECTION DE LA RESSOURCE			
Consommation d'eau achetée (1) ☑	m³	977 095	877 655
Consommation d'eau forée ☑	m³	220 008	274 370
Nombre de bassins de collecte des eaux de ruissellement	nb	3 750	3 783
Linéaire d'autoroutes sur lequel la ressource en eau est protégée	km	3 311	3 332
ÉNERGIE ET CO_2			
Consommation d'électricité (1) ☑	MWh	140 786	134 769
Consommation de carburants (gasoil + essence + biocarburant) (1) ☑	litre	9 452 363	8 897 858
Consommation de fuel (1) ☑	litre	1 011 120	940 274
Émissions de CO_2 directes ☑	teq CO_2 (3)	37 945	34 831
Émissions de CO_2 générées par la circulation des clients ☑	teq CO_2 (3)	12 155 552	12 291 298
BIODIVERSITÉ			
Nombre de passages faune (petite et grande) ☑	nb	771 (2)	771
Nombre de km de clôtures ☑	km	8 453	8 466
Surfaces d'espaces verts ☑	ha	28 472	28 472
DÉCHETS			
Déchets non dangereux valorisés (1) ☑	tonne	7 349	9 138
Déchets non dangereux éliminés (1) ☑	tonne	5 351	4 203
Déchets dangereux valorisés (1) ☑	tonne	452	930
Déchets dangereux éliminés (1) ☑	tonne	1 049	898
Enrobés mis en œuvre ☑	tonne	1 905 906	954 245
Dont enrobés recyclés ☑	*tonne*	*697 989*	*319 365*
FORMATION À L'ENVIRONNEMENT			
Nombre d'heures de formation (1)	heure	9 338	8 831

(*) Sur année glissante du 1er septembre 2013 au 30 septembre 2014.
(1) Y compris l'exploitation d'Openly (boulevard périphérique nord de Lyon).
(2) Donnée recalculée.
(3) Teq CO_2 = tonne équivalent CO_2.
(4) Effectifs physiques (CDI/CDD).
☑ Indicateurs examinés par les commissaires aux comptes dans le cadre de la vérification du reporting environnemental de VINCI.
Pour plus d'informations cf. note méthodologique du rapport annuel VINCI 2014.

SOCIAL	Unité	2013	2014
EFFECTIFS[4]			
Cadres	nb	887	840
Agents de maîtrise	nb	2 893	2 892
Employés	nb	3 355	3 037
Total	nb	7 135	6 769
EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT			
CDI	nb	6 947	6 656
CDD (nombre de contrats signés dans l'année)	nb	5 148	4 058
PART DES FEMMES DANS L'ENTREPRISE			
Nombre de femmes	nb	2 922	2 780
Femmes sur effectif total	%	41	41
ÉGALITÉ DES CHANCES			
Effectif salariés handicapés (CDI, CDD)	nb	402	395
MOBILITÉ			
De péage à viabilité	nb	38	45
De péage à autres	nb	53	25
De viabilité à autres	nb	23	17
Total	nb	114	87
FORMATION			
Nombre d'heures de formation	heure	194 820	171 732
Taux de salariés formés	%	82	85
SANTÉ SÉCURITÉ			
Nombre d'heures de formation dédiées à la sécurité	heure	56 708	56 525
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	taux	9,29	10,85
Taux de gravité des accidents du travail avec arrêt	taux	0,65	0,79
Nombre d'unités opérationnelles sans accidents du travail avec arrêt pendant au moins 1 an	nb	18/57	20/55

Hommage à Luc Benevello
Il était un bon photographe parce qu'il aimait les gens. Avec humilité et sensibilité, il créait l'atmosphère qui permettait à chacun d'exprimer sa vérité. Il aimait photographier les femmes et les hommes de l'autoroute. Il nous a quittés trop tôt. Ses photos lui survivent.

PEFC 10-31-1421

Conception et réalisation : Idé Edition - Rédaction : Pierre Salanne - Direction artistique : Gilles Romiguière.
Crédits photos : Luc Benevello, Philippe Bouchut, Philippe Chagnon/Cocktail Santé, Fabrice Chort/Wolfcom, William Daniels, Stéphane Lavoué, Pascal Le Doaré, Michel Martini, Sandrine Roudeix, Ian Teh/agence VU, photothèques VINCI Autoroutes et VINCI, DR.
Photogravure : Arto Systèmes - Impression : Loire Offset Titoulet.
Ce document est imprimé avec des encres végétales sur papier certifié PEFC et issu de forêts gérées durablement.

VINCI AUTOROUTES
12, rue Louis-Blériot – CS 30035
92506 Rueil-Malmaison cedex
www.vinci-autoroutes.com

© Alain Bublex / Adagp, Paris, 2014, Courtesy Galerie GP&N Vallois, Paris.