



2015

L'AUTOROUTE  
EST À VOUS



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015





**04**

## **L'AUTOROUTE EST À VOUS**

Métiers, culture, mobilité durable, environnement :  
les usagers redécouvrent l'autoroute.

16 Profil

18 Chiffres clés

22 Message du président

23 Gouvernance

**24**

## **L'AUTOROUTE DE LA CROISSANCE**

Inscrit dans la durée, le schéma des concessions permet à VINCI Autoroutes de supporter de lourds investissements dans la modernisation de l'infrastructure autoroutière. Ceux du Plan de relance autoroutier s'élèvent à près de 2 milliards d'euros.

**42**

## **L'AUTOROUTE DE L'ENVIRONNEMENT**

Dans les projets d'infrastructure comme dans l'activité d'exploitation, VINCI Autoroutes mène une politique qui vise à limiter l'impact de l'autoroute sur l'environnement, en travaillant étroitement avec les associations de protection de la nature.

**50**

## **L'AUTOROUTE DE LA SÉCURITÉ**

Équipes et équipements de pointe veillent sur le trafic et la sécurité des déplacements sur le réseau. VINCI Autoroutes agit aussi pour la prévention du risque routier via la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable.

**60**

## **L'AUTOROUTE DES SERVICES**

L'ambition de VINCI Autoroutes est d'être un opérateur de mobilité qui accueille et accompagne ses clients en leur garantissant un service de qualité tout au long de leur voyage sur le réseau.

**72**

## **L'AUTOROUTE CONNECTÉE**

Engagé dans une politique d'innovation ouverte, VINCI Autoroutes développe avec ses partenaires du monde digital des services qui rendent l'autoroute plus pratique, plus conviviale et ouverte aux nouveaux usages communautaires.

**82**

## **L'AUTOROUTE DE LA CULTURE ET DU PATRIMOINE**

De nombreuses aires du réseau VINCI Autoroutes accueillent des aménagements accessibles au public qui sont autant d'invitations à découvrir les territoires avoisinants sous un angle inattendu, qu'il soit culturel, historique ou environnemental.

# L'AUTOROUTE EST À VOUS

L'autoroute est un bien commun essentiel pour le développement des territoires et la mobilité de leurs habitants. Assurer son bon fonctionnement est la mission que l'État délègue à VINCI Autoroutes, qui gère sept concessions. En dix ans, VINCI Autoroutes a investi plus de 9,5 milliards d'euros dans l'extension et la modernisation du réseau autoroutier français, reconnu comme l'un des meilleurs d'Europe. Au quotidien, ses équipes accompagnent sur son réseau de 4 398 km les déplacements de 2 millions d'utilisateurs dans les meilleures conditions de confort et de sécurité.

C'est le sens que les 6 776 salariés de VINCI Autoroutes donnent à leur mission de service public.





Bienvenue

---

L'autoroute  
est à vous

réseau *COFIROUTE* 

## L'AUTOROUTE EST À VOUS

### CENTRE D'EXPLOITATION D'USSAC (A20)

Plusieurs centaines de visiteurs découvrent de l'intérieur les métiers et véhicules d'intervention de l'autoroute. Toute l'année, sur l'ensemble du réseau, les unités opérationnelles ouvrent régulièrement leurs portes aux riverains pour leur permettre de rencontrer celles et ceux qui s'occupent au quotidien de l'entretien de leur autoroute et qui veillent sur leur sécurité.





## L'AUTOROUTE EST À VOUS

### COMITÉ CLIENTS À POITIERS (A10)

Des usagers du réseau VINCI Autoroutes livrent leurs impressions sur les nouvelles applications numériques dont ils sont les bêta-testeurs. Tout au long de l'année, au travers de comités clients, *via* les réseaux sociaux, ou sur simple appel au 3605, VINCI Autoroutes recueille leurs avis, remarques, suggestions pour faire évoluer les services de l'autoroute en fonction de leurs besoins.



## L'AUTOROUTE EST À VOUS

### CHANTIER D'ÉLARGISSEMENT (A71)

Des experts de l'association Sologne Nature Environnement aménagent, aux côtés des équipes de construction, une zone humide de 2 500 m<sup>2</sup> dédiée à la préservation de la biodiversité. Dans chaque région, des associations environnementales sont systématiquement associées à la réalisation des projets, avant, pendant et après les phases de travaux.





## L'AUTOROUTE EST À VOUS

### STUDIO RADIO DE VEDÈNE (A7)

Les journalistes de Radio VINCI Autoroutes recueillent et diffusent les témoignages d'usagers confrontés à un événement impactant sensiblement le trafic sur le réseau. Dès l'été 2016, ceux-ci pourront contribuer à enrichir l'information trafic délivrée à l'ensemble des auditeurs de la radio, notamment *via* l'application Radio VINCI Autoroutes (107.7).



# L'AUTOROUTE EST À VOUS

## AIRE DU MANS NORD (A11)

Sur le parking de covoiturage, un point de rencontre BlaBlaCar permet aux covoitureurs de se retrouver facilement et en toute sécurité pour voyager ensemble. Par des mesures commerciales ciblées et par l'aménagement d'infrastructures adaptées, VINCI Autoroutes encourage l'évolution des pratiques de mobilité alternatives telles que le covoiturage, le développement des véhicules électriques ou encore celui des lignes de car longues distances.





# L'AUTOROUTE EST À VOUS

## AIRE D'AMBRUSSUM (A9)

Durant tous les week-ends de l'été, les Étapes estivales offrent à des milliers de vacanciers des haltes festives et conviviales, ouvertes à tous gratuitement: animations sportives, activités culturelles, espaces sieste ou encore sensibilisation des plus jeunes à la conduite responsable sont au programme de ce grand rendez-vous populaire.



## L'AUTOROUTE EST À VOUS

### AIRE DU BELVÉDÈRE D'AURIAC (A61)

Comme chaque année à la même date, des milliers d'habités investissent l'aire d'autoroute surplombant Carcassonne pour profiter d'un spectacle grandiose: le feu d'artifice du 14 Juillet embrasant la cité médiévale.

Dans chaque région, l'autoroute offre de nombreux points de vue uniques en leur genre sur les paysages qu'elle traverse.





# L'AUTOROUTE EST À VOUS

## AIRE DE CAISSARGUES (A54)

Des automobilistes et leurs familles flânent entre les colonnes de l'ancien théâtre de Nîmes. Sur 15 aires du réseau VINCI Autoroutes, l'art et la culture sont librement accessibles toute l'année aux voyageurs, le temps d'une halte.



## L'AUTOROUTE EST À VOUS

Avant la mise en service d'une nouvelle section, l'autoroute est investie par des centaines de curieux qui peuvent l'arpenter à pied, à vélo, en patins à roulettes... Le temps d'une journée, les voies sont un terrain de jeu où flâner et se défouler... sans automobile !



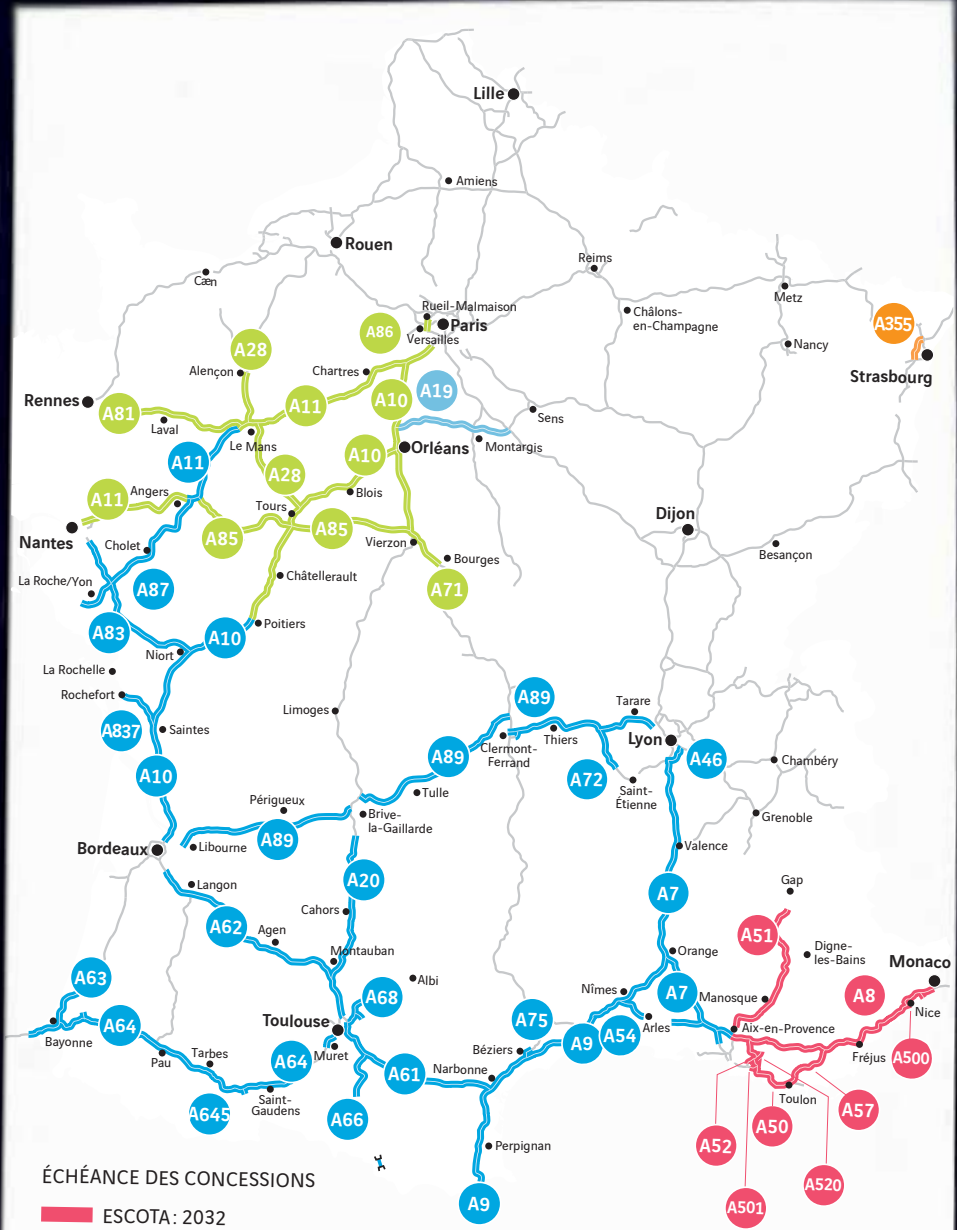




## PROFIL

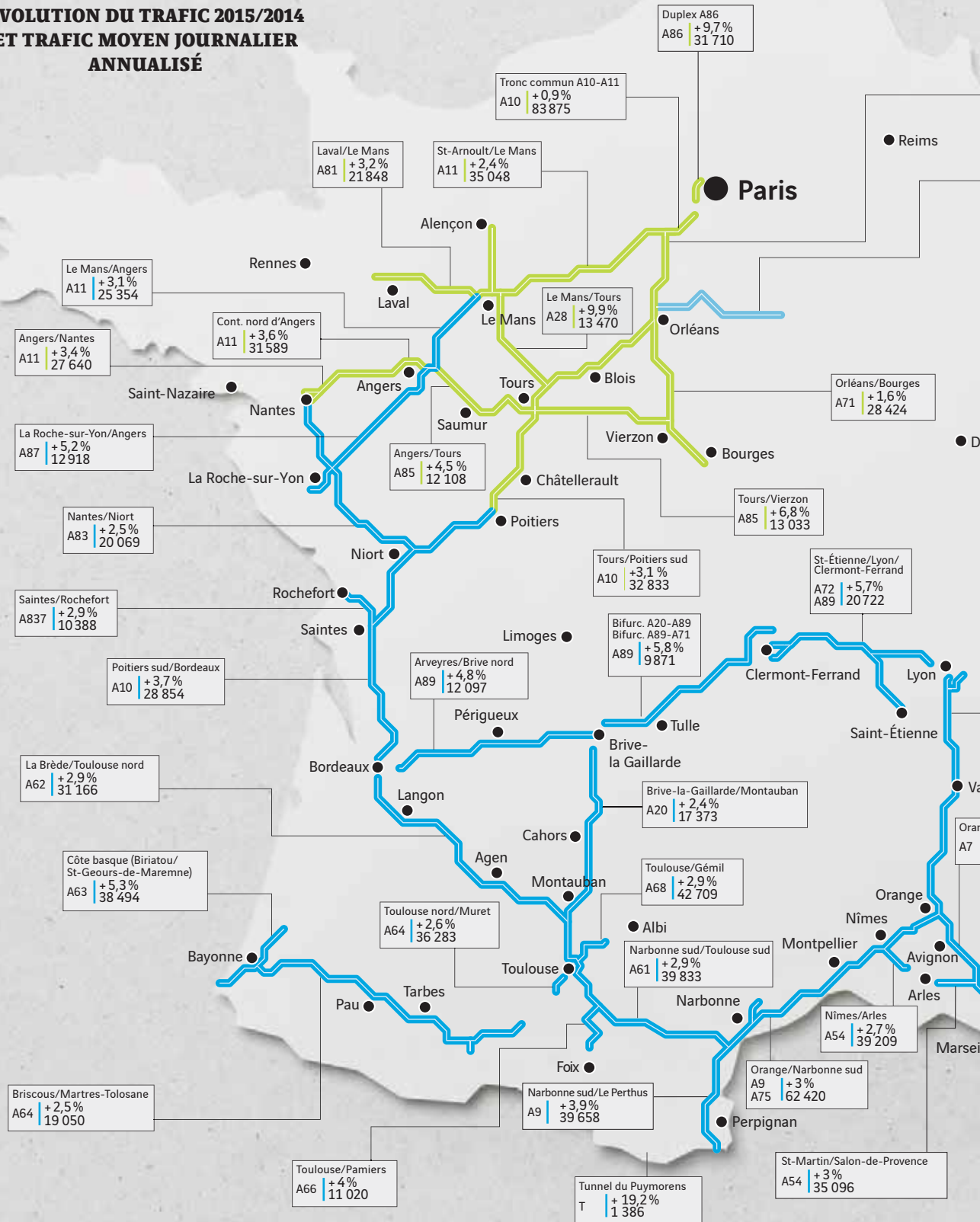
VINCI Autoroutes est concessionnaire de 4 398 km\* d'autoroutes en France, soit le plus important réseau autoroutier en concession d'Europe, géré par quatre sociétés : ASF, Cofiroute, Escota et Arcour. Dans le cadre des contrats de plan signés avec l'État et, depuis 2015, du Plan de relance autoroutier, VINCI Autoroutes investit en permanence dans l'extension, l'élargissement et l'amélioration environnementale de ce réseau. À travers son contrat de service, VINCI Autoroutes s'engage vis-à-vis de ses clients et mobilise ses salariés autour d'un objectif d'amélioration continue, afin de faire du service autoroutier un service de mobilité à part entière.

\* Hors A355, contournement ouest de Strasbourg, attribué par l'État français par décret du 29 janvier 2016 au groupement VINCI piloté par VINCI Concessions.



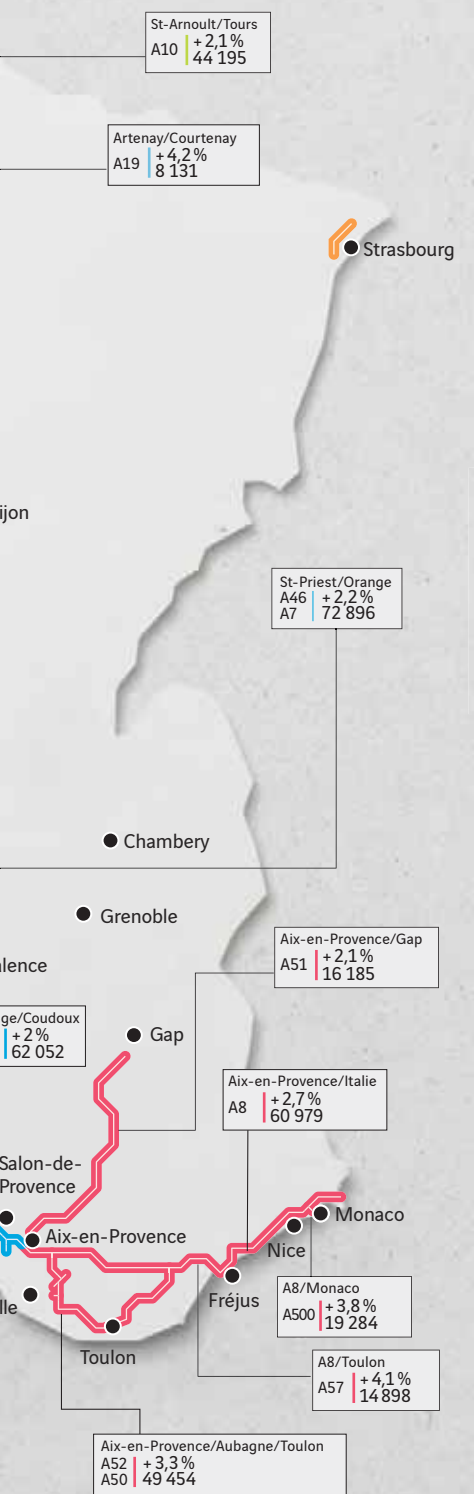


# ÉVOLUTION DU TRAFIC 2015/2014 ET TRAFIC MOYEN JOURNALIER ANNUALISÉ

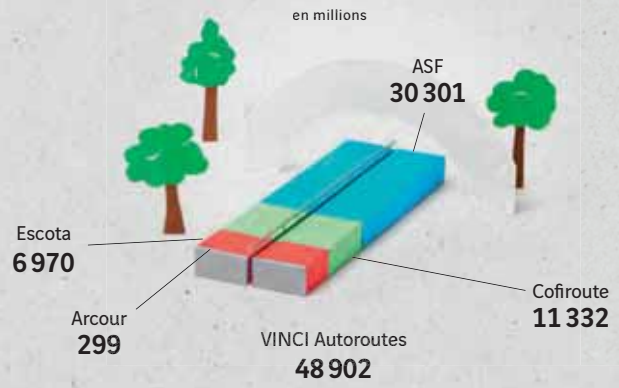




## LE RÉSEAU VINCI AUTOROUTES EN CHIFFRES



## NOMBRE DE KILOMÈTRES PARCOURUS EN 2015

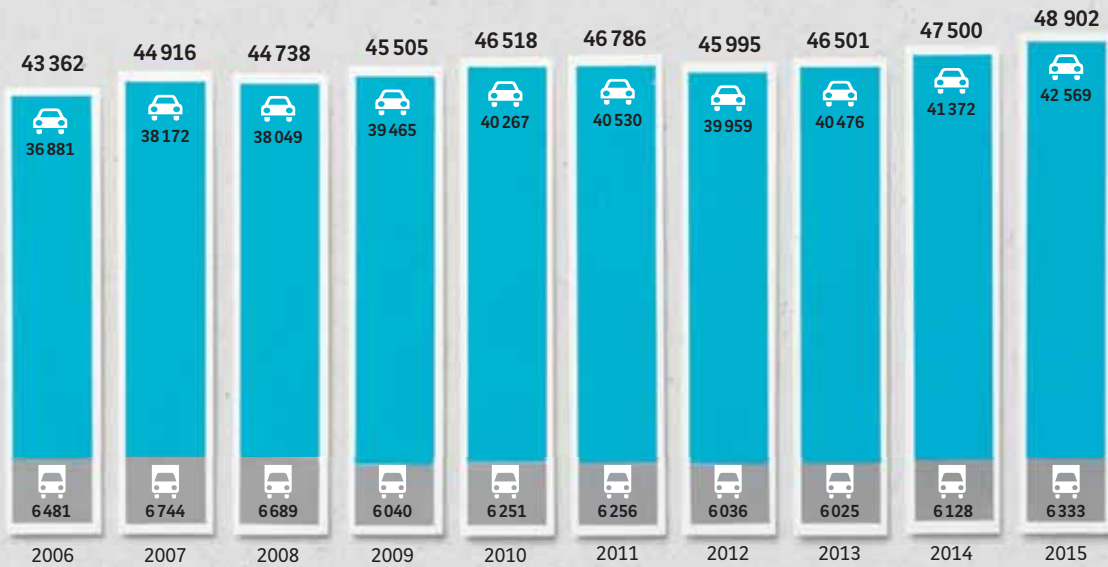


## NOMBRE TOTAL DE TRANSACTIONS EN 2015

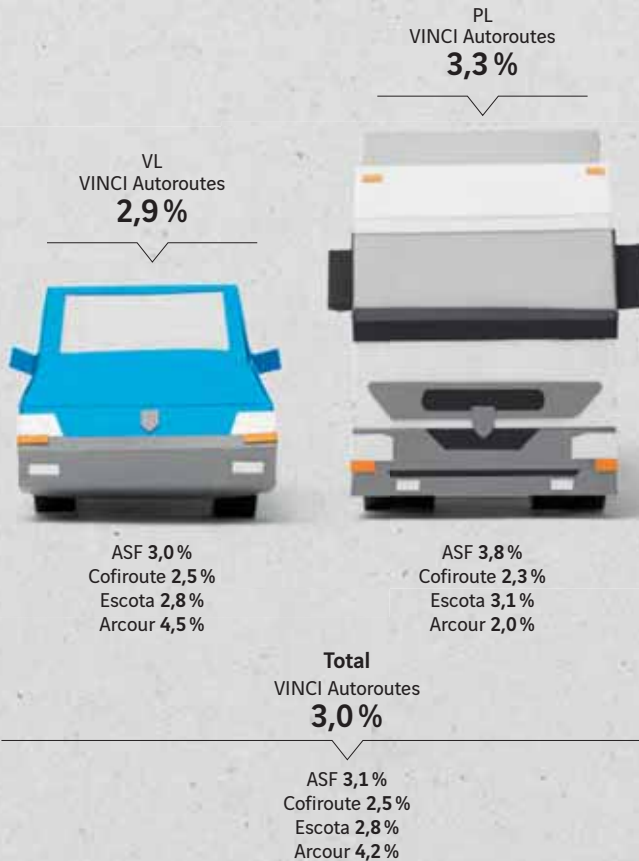


## ÉVOLUTION DU TRAFIC

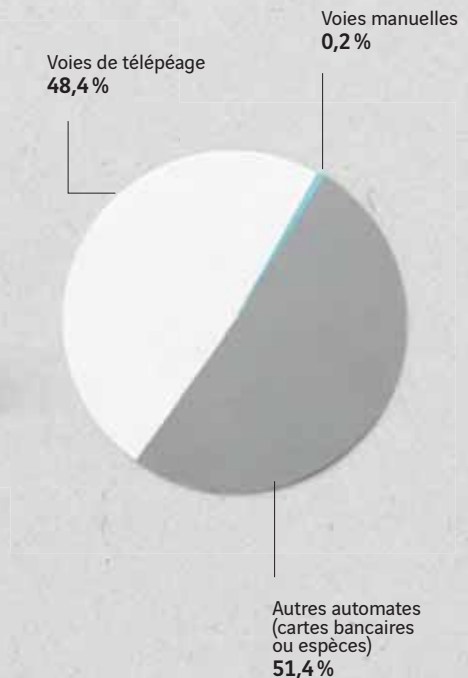
en millions de km parcourus (trafic réseau interurbain)



### CROISSANCE DU TRAFIC EN 2015



### RÉPARTITION DES TRANSACTIONS AU PÉAGE en pourcentage



### INVESTISSEMENTS

en millions d'euros

	2013	2014	2015
ASF	411	478	<b>403</b>
Cofiroute	142	132	<b>112</b>
Escota	153	85	<b>277</b>
Arcour	4	1	<b>1</b>
Autres filiales	4	2	1
<b>VINCI Autoroutes</b>	<b>715</b>	<b>699</b>	<b>794</b>

### ENDETTEMENT NET AU 31/12/2015

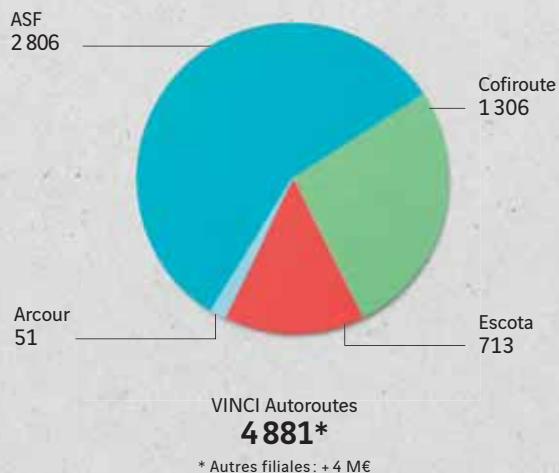
en millions d'euros\*

	2015
ASF	<b>9 555</b>
Cofiroute	<b>1 856</b>
Escota	<b>1 846</b>
Arcour	<b>656</b>
Autres entités	6 333
<b>VINCI Autoroutes</b>	<b>20 246</b>

\* ASF y compris filiales hors Escota.

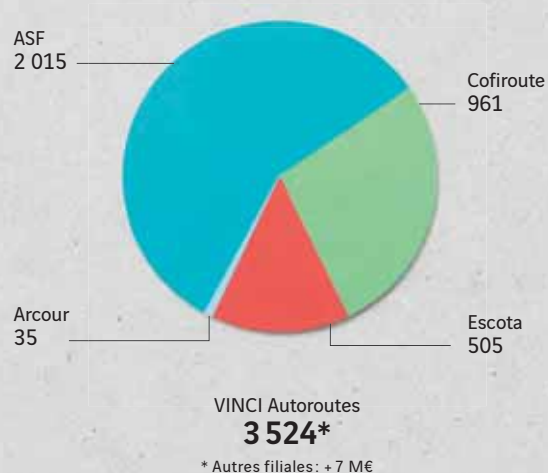
### CHIFFRE D'AFFAIRES 2015

en millions d'euros



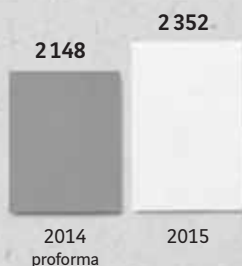
### EBITDA 2015

Excédent brut d'exploitation  
en millions d'euros



### RÉSULTAT OPÉRATIONNEL SUR ACTIVITÉ

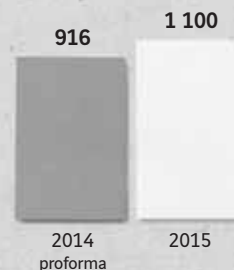
en millions d'euros



\* Hors chiffre d'affaires travaux des filiales concessionnaires.

### RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

en millions d'euros



\* Hors chiffre d'affaires travaux des filiales concessionnaires.

## « L'AUTOROUTE EST UN BIEN COMMUN »

La concrétisation du Plan de relance autoroutier a été l'événement majeur de l'année 2015 pour le secteur autoroutier concédé. En cinq ans, 3,2 milliards d'euros vont être investis dans ce Plan par les principales sociétés d'autoroutes en France – dont 2 milliards d'euros par VINCI Autoroutes – sans peser sur les finances publiques ni sur les tarifs du péage, puisque ces investissements seront compensés par l'allongement de la durée des contrats de concession. Le schéma des concessions, qui a rendu possible la construction et l'extension du réseau autoroutier français, permet à nouveau de mobiliser les ressources et les compétences du secteur privé pour lancer un vaste programme de modernisation. S'ajoutant aux investissements en cours dans le cadre des contrats de plan signés avec l'État, le Plan de relance autoroutier va contribuer à la croissance de l'économie et à la création d'emplois – 8 200 par an en moyenne, selon la Fédération nationale des travaux publics. À long terme, il améliorera la sécurité des automobilistes, la fluidité du trafic, l'accès aux autoroutes depuis le réseau secondaire et l'intégration environnementale de l'infrastructure autoroutière. Le réseau autoroutier français, reconnu comme l'un des meilleurs d'Europe, s'améliore et se modernise ainsi au rythme de l'évolution des besoins des usagers.

Sa qualité tient aussi à l'engagement quotidien des équipes d'exploitation et aux services mis à la disposition des clients. Aires rénovées proposant de nouvelles enseignes, bornes de recharge pour véhicules électriques, dispositif complet d'information et d'accompagnement avec Radio VINCI Autoroutes (107.7), l'application VINCI Autoroutes et le 3605 accessible 24 heures sur 24, parkings et abonnements au télépéage dédiés aux covoitureurs, en partenariat avec BlaBlaCar : VINCI Autoroutes propose aux utilisateurs de l'autoroute un service de mobilité à part entière, et s'engage à l'améliorer de façon continue à travers son contrat de service.

L'autoroute est créatrice de développement pour les territoires et de mobilité pour leurs habitants. C'est un bien commun. Notre rôle de concessionnaire, par délégation de l'État, est d'en assurer le bon fonctionnement dans des conditions optimales pour ses utilisateurs et pour la collectivité, pendant toute la durée de nos contrats de concession. Nous sommes fiers de mobiliser la performance de nos entreprises et l'engagement de nos salariés au service de cette mission. C'est ainsi que nous concevons notre rôle d'acteur privé, d'utilité publique.

**PIERRE COPPEY,**

directeur général délégué de VINCI  
en charge des concessions,  
président de VINCI Autoroutes



# COMITÉ DE DIRECTION



**PIERRE COPPEY**

Directeur général délégué de VINCI  
en charge des concessions,  
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

# L'AUTOROUTE DE LA CROISSANCE

Inscrit dans la durée, le schéma des concessions permet à VINCI Autoroutes de supporter de lourds investissements dans la modernisation de l'infrastructure autoroutière. Ceux du Plan de relance autoroutier s'élèvent à près de 2 milliards d'euros.





# RÉALISER DES PERFORMANCES ROBUSTES

Résultats économiques solides, investissements en croissance et maîtrise de l'endettement.

## PROGRESSION DU TRAFIC

2015 a vu se confirmer la croissance du trafic sur le réseau VINCI Autoroutes. Celui-ci a progressé de 2,9% pour les véhicules légers (+ 2,2% en 2014) et de 3,3% pour les poids lourds (+ 1,7% en 2014), une croissance supérieure à celle observée en moyenne sur les autres réseaux concédés en France – à noter toutefois que le trafic des poids lourds demeure très en dessous des projections des plans d'affaires réalisés pour la privatisation de 2006.

La dynamique du trafic s'explique tout d'abord par la localisation du réseau VINCI Autoroutes. Celui-ci bénéficie en effet de la croissance du PIB en Espagne et des échanges avec ce pays, ainsi que de la relative bonne tenue de l'activité économique le long de l'arc atlantique et de la côte méditerranéenne. À l'échelle européenne, le réseau VINCI Autoroutes draine d'importants flux d'échanges entre le Nord et le Sud de l'Union. Une conjoncture favorable est venue renforcer ces facteurs : le trafic a bénéficié du niveau bas du prix des carburants, qui a favorisé les déplacements des véhicules légers, et de la hausse de la fréquentation touristique en France.

Le chiffre d'affaires a ainsi progressé de 2,9% à 4 881 millions d'euros.

## MAINTIEN D'UN BON NIVEAU DE RÉSULTAT OPÉRATIONNEL SUR ACTIVITÉ

Le résultat opérationnel sur activité s'est établi à 2 352 millions d'euros, en progression de 9,5% sur un an, soit un taux de résultat opérationnel sur activité rapporté au chiffre d'affaires de 48,2%. Cette amélioration résulte des efforts continus pour optimiser simultanément la performance opérationnelle et la qualité du service sur les autoroutes. En effet, la convergence entre

les organisations des sociétés concessionnaires et la mutualisation des métiers, associées au développement de la télé-opération et au déploiement de nouveaux équipements dans les gares de péage et sur le réseau, améliorent à la fois la gestion de l'exploitation, le suivi du trafic, la fluidité du péage et l'assistance aux clients. L'amélioration du résultat opérationnel s'explique également par l'étalement des charges d'amortissement, conséquence de l'allongement de la durée des concessions (cf. *Plan de relance autoroutier*).

## CROISSANCE DES INVESTISSEMENTS

Les investissements se sont élevés en 2015 à 794 millions d'euros. Ils ont été consacrés majoritairement aux travaux d'élargissement et de modernisation du réseau réalisés dans le cadre des contrats de plan des sociétés de VINCI Autoroutes. Depuis 2006, les investissements de VINCI Autoroutes se sont élevés au total à plus de 9,5 milliards d'euros.

La pérennité du cadre contractuel des concessions permet d'inscrire dans la durée les investissements autoroutiers et leur financement. VINCI Autoroutes supporte ainsi une dette importante. Au 31 décembre 2015, l'endettement net des sociétés de VINCI Autoroutes, incluant leurs holdings, s'élevait à 20 246 millions d'euros. Les notations de crédit long terme attribuées à VINCI et à ses filiales autoroutières par Standard & Poor's (A-) et Moody's (Baa1) ont été confirmées en 2015, avec perspective stable.

## SIGNATURE DU PLAN DE RELANCE AUTOROUTIER

Les discussions relatives au Plan de relance autoroutier engagées en novembre 2012 par les sociétés concessionnaires avec l'État concédant

**+2,9%**

C'est la progression du trafic des véhicules légers sur le réseau VINCI Autoroutes en 2015.

**+3,3%**

C'est la progression du trafic des poids lourds sur le réseau VINCI Autoroutes en 2015.

**9,5**

milliards d'euros : c'est le montant des investissements de VINCI Autoroutes depuis 2006.





1

ont abouti à la signature d'un protocole d'accord le 9 avril 2015 avec la ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et le ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique. Outre la mise en œuvre du Plan de relance autoroutier, qui avait obtenu un avis favorable de la Commission européenne le 28 octobre 2014, ce protocole a mis un terme aux débats suscités par la publication de l'avis de l'Autorité de la Concurrence en date du 18 septembre 2014, qui avait conduit le Gouvernement français à geler l'application de la hausse des péages prévue contractuellement le 1<sup>er</sup> février 2015.

Le 23 août 2015, la publication au *Journal officiel* des avenants aux contrats de concession des sociétés de VINCI Autoroutes concernées (ASF, Cofiroute et Escota) a acté officiellement la mise en œuvre du Plan de relance autoroutier. VINCI Autoroutes engagera près de 2 milliards d'euros dans ce plan, en contrepartie de l'allongement de ses contrats de concession : 4 ans et 2 mois pour le réseau Escota, 2 ans et 6 mois pour le

réseau Cofiroute et 2 ans et 4 mois pour le réseau ASF. Le montant global de ce plan d'investissement pour l'ensemble des autoroutes françaises s'élève à 3,2 milliards d'euros.

Les travaux d'élargissement et les aménagements environnementaux réalisés dans le cadre du Plan de relance autoroutier (*lire page 36*) contribueront significativement à la relance de l'activité économique en France. La Fédération nationale des travaux publics estime qu'ils permettront la création de 8 200 emplois par an en moyenne.

Les avenants aux contrats de concession détaillent en outre les modalités de compensation du « gel » des tarifs de 2015 et de la hausse de la redevance domaniale intervenue en 2013, et intègrent des dispositions visant à encadrer la rentabilité des sociétés concessionnaires.

Ils prévoient enfin l'établissement d'une contribution volontaire exceptionnelle des sociétés concessionnaires au financement des infrastructures de transport et la création d'un Fonds de modernisation écologique des transports.

1  
La croissance du trafic s'est confirmée en 2015 sur le réseau VINCI Autoroutes, avec une progression supérieure à celle observée en moyenne sur les autres réseaux concédés en France.

# MODERNISER LE RÉSEAU ET SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

De nombreux chantiers à l'étude ou en cours.

## L'AUTOROUTE DE CONTOURNEMENT OUEST DE STRASBOURG (A355)

Par décret du 29 janvier 2016, l'État français a attribué au groupement VINCI piloté par VINCI Concessions le contrat de concession de l'autoroute de contournement ouest de Strasbourg (A355), d'une durée de 54 ans. Le projet consiste à concevoir, financer, construire, exploiter et entretenir une autoroute périurbaine à deux fois deux voies de 24 km, afin de drainer le trafic de transit qui emprunte aujourd'hui l'A35 dans la traversée de Strasbourg – laquelle sera transformée ultérieurement en boulevard urbain – et d'améliorer la fluidité, la sécurité et le bilan carbone des déplacements dans l'agglomération.

Le contrat prévoit que les travaux devront être achevés dans un délai de 56 mois après sa signature. À l'issue de la construction, l'infrastructure sera exploitée par VINCI Autoroutes. Elle bénéficiera d'équipements (régulation et surveillance du trafic, parkings intermodaux et de covoiturage, bornes de recharge électrique) et de services connectés de dernière génération.

En phase de chantier puis d'exploitation, un important programme environnemental sera mis en œuvre en collaboration avec les associations de protection de la nature afin de préserver la biodiversité et d'assurer en particulier la protection du grand hamster d'Alsace, pour lequel une ferme d'élevage sera notamment créée dans le cadre du projet.

## LES CHANTIERS EN COURS SUR LE RÉSEAU VINCI AUTOROUTES

### Réseau ASF

**A9 Montpellier.** Plus important chantier autoroutier en cours en France, le déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier accompagne le développement de la huitième ville de France. Alors que l'actuelle section périurbaine est empruntée chaque jour par 100 000 véhicules en moyenne, le projet vise à fluidifier les conditions de circulation en permettant la dissociation du trafic de transit et du trafic de proximité. Il consiste ainsi à créer une nouvelle section autoroutière de 12 km au sud de Montpellier et à élargir l'infrastructure existante sur 13 km à l'est et à l'ouest de l'agglomération.

L'opération représente pour VINCI Autoroutes un investissement de près de 800 millions d'euros. Outre les 25 km d'infrastructure à créer ou à réaménager, le chantier inclut la construction d'un viaduc de 600 m de longueur, de 60 ouvrages d'art courants et hydrauliques, d'environ 15 000 m<sup>2</sup> de murs antibruit et de deux nouvelles gares de péage. Lancés en 2013, les travaux sur site se sont poursuivis à un rythme soutenu en 2015, mobilisant 1 500 personnes issues de 300 entreprises, dont de nombreuses PME. Ils généreront au total plus de 3 millions d'heures de travail. La mise en service de la nouvelle infrastructure est prévue fin 2017.

Concernant la requalification environnementale de l'autoroute actuelle au droit de Montpellier, les premiers travaux préparatoires ont été lancés en 2015, parallèlement à la poursuite des études.



**VALÉRIE ISSERT**  
DIRECTRICE TERRITORIALE  
DÉLÉGUÉE DE PÔLE  
EMPLOI HÉRAULT

### « UN SÉRIEUX ÉLAN POUR L'EMPLOI LOCAL »

« Le chantier du déplacement de l'A9 à Montpellier, qui fait momentanément de VINCI Autoroutes le plus gros employeur local, a donné lieu à 1 523 recrutements, tous profils et tous contrats confondus, et impulsé un sérieux élan pour l'emploi local. Beaucoup de jeunes du département se sont vu proposer une chance.

Les équipes de VINCI Autoroutes que nous avons en face de nous ont été disponibles et à l'écoute, avec la volonté de parvenir à des solutions même pour résoudre des difficultés qui ne les concernaient pas au premier chef. »



Le déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier constitue le plus important chantier autoroutier en cours en France.



**A9 Perpignan-frontière espagnole.** En chantier depuis 2009, l'élargissement de l'A9 entre Perpignan et l'Espagne permettra d'améliorer les conditions de circulation sur cet axe européen très fréquenté. Après la mise à deux fois trois voies d'une première section entre Perpignan nord et Perpignan sud, des travaux d'élargissement sont en cours depuis 2013 sur une section de 17 km entre Perpignan sud et Le Boulou. Ils devraient s'achever avant l'été 2016, avec plusieurs mois d'avance par rapport à l'échéance contractuelle, fixée à la fin de l'année, et auront généré plus de 500 000 heures de travail. Ces élargissements incluent la construction de 28 ouvrages d'art, 12 bassins de protection des eaux et 2 800 m<sup>2</sup> d'écrans acoustiques.

Dans le cadre du Plan de relance autoroutier, une section supplémentaire de 9 km entre Le Boulou et la frontière franco-espagnole sera élargie.

**A63.** Les travaux se sont poursuivis sur le chantier d'élargissement de la section de 22 km reliant Biarritz et Biriadou, situé à la frontière espagnole; la mise en service de la section élargie est prévue en 2018, après celle de la section Ondres-Biarritz intervenue en 2012. 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 d'un viaduc sur la Nivelle. Le chantier inclut des 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. VINCI Autoroutes exploite sur cet axe une troisième section, entre Ondres et Saint-Geours-de-Maremne; les études relatives à son élargissement au titre du Plan de relance autoroutier sont en cours de réalisation.



1



2



3

1  
Sur l'A63, entre Biarritz et Biriatoù, le viaduc de la Nivelle et l'autoroute ont été élargis pour accueillir une 3<sup>e</sup> voie de circulation dans chaque sens.

2  
Aménagement du terre-plein central sur l'A9, entre Perpignan sud et Le Boulou.

3  
Le chantier d'élargissement de l'A63, entre Biarritz et Biriatoù, inclut 18 km d'écrans acoustiques, afin d'améliorer le cadre de vie des riverains.

**800**

millions d'euros auront été investis par VINCI Autoroutes pour le chantier de déplacement de l'A9 au niveau de Montpellier, afin de fluidifier les conditions de circulation.

**500 000**

C'est le nombre d'heures de travail qui auront été générées par les travaux d'élargissement de l'A9 entre Perpignan et la frontière espagnole.



**A89, bouclage par Brive-Tulle.** Le 7 février 2015, le président de la République, François Hollande, a inauguré 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) a marqué l'achèvement de la première grande transversale ouest-est en France, qui permet aujourd'hui de relier Bordeaux à Lyon en 5h15. 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 de cette autoroute (la section Clermont-Balbigny existait déjà depuis les années 80).

**A7, Orange nord.** Une nouvelle bretelle de sortie en direction de Piolenc, au nord d'Orange, a été mise en service sur l'A7 en décembre 2015. Financé dans le cadre du contrat de plan d'ASF, le nouvel aménagement améliore la desserte des territoires et assure une meilleure répartition du trafic sur les échangeurs desservant l'agglomération d'Orange, sur l'une des autoroutes les plus fréquentées de France.

#### Réseau Cofiroute

**A71.** VINCI Autoroutes a achevé les travaux d'aménagement d'une troisième voie de l'autoroute A71, sur 5 km entre les bifurcations avec l'A85 et l'A20. Cet aménagement a été réalisé en 18 mois et a été mis en service avec 6 mois d'avance sur le planning contractuel. Le chantier a mobilisé 140 compagnons, dont plus de la moitié recrutés dans la région Centre.

**A11.** L'échangeur d'Illiers-Combray, en Eure-et-Loir, a été mis en service le 9 juillet 2015, après 18 mois de travaux. Il permet de desservir les communes du territoire d'Illiers-Combray, jusqu'alors éloignées des entrées de l'autoroute A11, et de soulager les routes départementales à fort trafic. Le projet a été mené en interaction forte avec les publics locaux; près de 200 riverains et plus de 250 écoliers du département ont ainsi pu visiter le chantier en 2015 à l'occasion de journées portes ouvertes.



1

1 Inauguration par François Hollande du bouclage par Brive-Tulle de l'A89, le 7 février 2015.

2 Échangeur d'Illiers-Combray, sur l'A71. L'ouvrage a été cofinancé avec le conseil départemental d'Eure-et-Loir.

3 La 3<sup>e</sup> voie de l'A71, entre Theillay et Vierzon, a été mise en service avec 6 mois d'avance.



2



**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 ».

**RECHERCHE****DYNAMISER LES CONNEXIONS ENTRE L'AUTOROUTE ET LA VILLE**

« Et si l'autoroute A10 ouvrait le(s) passage(s) urbain(s) ? » Sous ce titre, VINCI Autoroutes et la Communauté d'agglomération de Tours ont lancé en janvier 2015 un concours d'urbanisme, dans le cadre du programme international de l'Institut pour la ville en mouvement. L'objectif est de concevoir des points d'insertion de l'infrastructure qui redynamisent les connexions urbaines tout en maintenant la fonctionnalité de l'autoroute traversant l'agglomération tourangelle en partie en viaduc. Depuis plusieurs années, à l'occasion des travaux d'élargissement de l'A10 au sud de Tours, le réseau Cofiroute accompagne la ville dans une démarche de réflexion pluridisciplinaire ; l'ambition est de passer d'une vision de la « ville coupée en deux par l'autoroute » à celle d'un « lien qui maintient la ville ensemble ».





1



2

**A10.** L'aménagement d'une troisième voie entre Chambray et la bifurcation avec l'autoroute A85, sur une longueur de 6 km, a été déclaré d'utilité publique en février 2015. Les travaux ont commencé dès le mois de mai 2015 par la construction du nouveau pont des Touches, en partenariat avec la commune de Chambray. Les travaux sur les cinq autres ouvrages d'art impactés par le projet ont été engagés en décembre 2015. L'aménagement complet sera mis en service fin 2018.

Les autres investissements sur le réseau Cofiroute ont concerné principalement :

- sur l'A81, la transformation des deux aires de services de Laval-Bonchamp et Laval-Le-Coudray en une aire unique bidirectionnelle, rebaptisée «aire de la Mayenne»; la nouvelle aire mettra en valeur le patrimoine touristique du département;
- sur l'A85, les travaux d'élargissement (de 3 m à 3,5 m) des voies rapides sur la section de 23 km entre Theillay et Romorantin, achevés fin décembre 2015, et les aménagements pour le doublement de capacité des viaducs de la Sauldre, du Cher et de décharge du Cher, dont les travaux débiteront à l'été 2016;
- le passage à grande faune du Bas-Bry sur l'A10, qui assure la continuité écologique entre deux boisements sur les communes de Sorigny et de Villeperdue; cet écopont, dont la construction a démarré en septembre 2015, est réalisé dans la continuité d'un autre ouvrage récent permettant le franchissement de la ligne ferroviaire à grande vitesse Sud Europe Atlantique.



**CHRISTIAN ESTROSI**

MAIRE DE NICE  
ET PRÉSIDENT  
DE LA MÉTROPOLE NICE  
CÔTE D'AZUR, LORS DE  
L'INAUGURATION DE  
LA NOUVELLE ENTRÉE  
OUEST DE NICE SUR L'A8

**« PARTENARIAT  
PORTEUR DE  
CROISSANCE »**

« Vous avez démontré l'excellence d'une entreprise française dans le secteur des travaux publics. Nos partenariats peuvent être porteurs de croissance, d'emplois, de qualité de vie et en même temps d'attractivité du territoire. Ces nouveaux aménagements simplifient et fluidifient la circulation sur des axes majeurs de notre territoire métropolitain, irriguant à la fois le littoral et nos vallées. Cette inauguration est là pour en attester. »

### Réseau Escota

**A8.** Chantier majeur sur cet axe à fort trafic, le réaménagement de l'entrée ouest de Nice s'est achevé en 2015. Les travaux portaient sur la mise à deux fois trois voies du tronçon urbain situé entre les échangeurs de Nice-Centre et Nice-Aéroport (dernière section restant à élargir entre Aix-en-Provence et Nice) et sur la reconfiguration de ces deux échangeurs. Financé dans le cadre du contrat de plan d'Escota, le projet améliore la fluidité et la sécurité des déplacements dans une zone urbaine très dense, et accompagne le développement de l'agglomération de Nice-Métropole en permettant notamment un accès direct à la nouvelle zone d'aménagement de la Plaine du Var. Le chantier a généré 300 000 heures de travail.

Sur le même axe, VINCI Autoroutes a achevé le creusement du tunnel de la Borne Romaine et réalisé sur plusieurs sites des aménagements destinés, d'une part, à prévenir les risques de chute de blocs dans les traversées de massifs rocheux, d'autre part, à conforter la plateforme autoroutière fragilisée par les intempéries (commune de La Trinité).

Par ailleurs, des études ont été lancées pour la réalisation de quatre écoponts sur l'A8 et l'A52. Le projet d'élargissement de l'A52 entre Pas-de-Trets et Pont-de-l'Étoile a été déclaré d'utilité publique.





3

1  
A8: l'entrée ouest  
de Nice a changé  
de visage.

2  
Sur l'A8, entre Nice et  
l'Italie, 4 km de filets de  
protection ont été posés.

3  
Chantier du tunnel  
de la Borne Romaine,  
sur l'A8.



# LE PLAN DE RELANCE AUTOROUTIER

De nouveaux investissements  
au cœur des territoires.

Les investissements de VINCI Autoroutes dans le Plan de relance autoroutier porteront principalement sur des élargissements de sections autoroutières, qui s'ajouteront à ceux déjà réalisés ou en cours dans le cadre des contrats de plan de ses sociétés concessionnaires. C'est d'abord le corridor reliant Paris à l'Espagne qui est concerné : le Plan prévoit l'élargissement de l'A10, sur le réseau Cofiroute, au nord d'Orléans, sur 16 km, et au sud de Tours sur 24 km, ainsi que celui de l'A63, sur le réseau ASF, sur une section de 27 km, dans la continuité des travaux en cours depuis 2009 sur cet axe. Les autres élargissements porteront sur la transversale qui relie Toulouse à Narbonne (A61) et se prolonge au sud vers l'Espagne (A9); sur cette dernière section, 9 km supplémentaires, jusqu'à la frontière franco-espagnole, seront élargis, dans le prolongement du chantier actuel. Le Plan inclut aussi le financement des études préalables à l'élargissement



## Élargissement A63 Ondres- Saint-Geours

Mise à 2x3 voies :  
travaux



de l'A46 sud; cette section de 21 km, contournant l'agglomération lyonnaise à l'est, est l'une des plus congestionnées du réseau ASF.

Sur le réseau Escota, le Plan concerne la traversée autoroutière de Toulon. Le tunnel bitube reliant l'A50 et l'A57 et les autoroutes situées dans son prolongement ont été intégrés dans le périmètre de la concession d'Escota – la traversée de Toulon demeurant gratuite. L'A57 sera élargie sur environ 7 km, depuis la sortie du tunnel jusqu'au nœud A57/A570, afin de fluidifier le trafic, qui dépasse 100 000 véhicules par jour en moyenne.

Le second axe du Plan de relance autoroutier porte sur des aménagements en faveur de l'environnement et des nouveaux usages de l'autoroute. Réparties sur 31 départements, ces opérations concernent la création d'une dizaine de nouveaux parkings de covoiturage, de quatre écoponts au-dessus de l'autoroute et d'une centaine d'écoducs pour la petite faune, de 22 600 m<sup>2</sup> d'écrans acoustiques et la création d'ouvrages de protection des milieux aquatiques. Les premières études associées à ces opérations ont été lancées en 2015, en collaboration avec les parties prenantes de VINCI Autoroutes dans les territoires (*lire page 44*).

### Programme Services

Programme susceptible  
d'évolutions

-  Parkings de covoiturage
-  Création d'une gare routière

### Programme Environnement

Biodiversité, eau, bruit  
Programme susceptible  
d'évolutions

-  Écoponts
-  Aménagements petite faune
-  Protection des milieux aquatiques
-  Écrans acoustiques

## 2

milliards d'euros d'investissements,  
financés à 100 % par VINCI Autoroutes.

## 150

opérations, réparties dans 31 départements,  
pour favoriser la mobilité au quotidien  
et renforcer l'insertion environnementale  
du réseau VINCI Autoroutes dans les territoires.

## 8 200

par an en moyenne : c'est le nombre  
d'emplois que l'ensemble des projets  
du Plan de relance autoroutier contribuera  
à créer (source : Fédération nationale  
des travaux publics).



# AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Accompagner les salariés vers les nouveaux métiers de l'autoroute et s'engager sur l'égalité des chances au sein de l'entreprise.

## PRÉSERVER L'EMPLOI ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

Au 31 décembre 2015, les sociétés de VINCI Autoroutes employaient 6776 salariés, dont 6654 en contrat à durée indéterminée (y compris ceux de Radio VINCI Autoroutes).

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 transformé les métiers de l'autoroute. VINCI Autoroutes s'est engagé à ce que cette évolution n'entraîne pour ses salariés ni licenciement, ni mutation forcée.

Cet engagement va de pair avec la démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC), qui favorise l'accès des salariés à de nouvelles fonctions tout en développant la mobilité au sein de l'entreprise. Ainsi, dans le cadre des programmes « Évolution péage » et « Évolution viabilité », 690 salariés ont changé d'activité au cours des deux dernières années en bénéficiant d'un parcours d'accompagnement complet. VINCI Autoroutes met aussi en œuvre des contrats de diversification d'activité, qui favorisent l'élargissement des compétences des collaborateurs tout en répondant aux contraintes saisonnières de l'exploitation autoroutière, en particulier lors des pics de trafic estivaux.

Concernant la filière péage, plus de 1 000 collaborateurs ont été formés ces dernières années à la télé-exploitation et à la téléassistance en voie – métiers qui ont pris une importance croissante avec l'automatisation généralisée des transactions. Le programme « Évolution péage »



1

facilite aussi l'accès des salariés de cette filière aux métiers de la relation client, de la maintenance des équipements techniques et du recouvrement de la fraude – toutes fonctions que VINCI Autoroutes a fait le choix d'internaliser.

De nombreuses initiatives au sein des sociétés concessionnaires relaient cette politique. Ainsi, ASF organise à l'échelle de ses directions régionales des forums « Missions Viab' » qui permettent aux salariés d'échanger sur les différentes missions de la viabilité et les opportunités de mobilité. Cofiroute a lancé sur le même principe les forums « Métiers et mobilités », dont les premières sessions ont eu lieu en novembre et décembre 2015. Escota a organisé dans l'année huit « Séminaires péage » afin de présenter aux salariés de la filière les nouvelles missions associées à l'évolution de leurs métiers.

Cette politique s'accompagne d'importants investissements en matière de formation, qui ont représenté 4 % de la masse salariale en 2015. Ainsi, près de 6 000 salariés ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année, soit 88 % de l'effectif total.

1  
Le PC sécurité de Tarare gère l'A89 et l'A72, avec une importante zone de tunnels (Violay, Chalosset et Bussières).

2  
Barrière de Saint-Arnault (A10) : maintenance préventive d'un distributeur de tickets d'entrée. Cette fonction fait partie de celles que VINCI Autoroutes a choisi d'internaliser.

3  
Barrière de Monnaie (A10) : autre exemple d'opération de maintenance, ici celle d'un gabarit de limitation de hauteur en entrée de voie de péage.





2



3

## DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES : VINCI AUTOROUTES S'ENGAGE

VINCI Autoroutes considère la diversité et l'égalité des chances comme des facteurs de performance et de développement personnel et collectif. Sa politique dans ce domaine est encadrée par trois accords d'entreprise et formalisée par huit engagements concernant :

- la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et l'égalité de droit et de traitement de chacun d'eux;
- le développement de la mixité dans tous les métiers et à chaque niveau de responsabilité;
- la formation et l'accompagnement des managers impliqués dans le parcours professionnel des collaborateurs, afin de prévenir toute forme de discrimination;
- la collégialité des décisions prises pour les recrutements et la gestion de carrière, afin d'assurer une égalité de traitement des collaborateurs;
- l'intégration de la diversité et de l'égalité des chances au sein du dialogue avec les partenaires sociaux;
- la mise à disposition des salariés d'une cellule indépendante d'écoute leur permettant de s'exprimer sur toute situation de discrimination ou de harcèlement, et l'engagement à soutenir toute personne confrontée à une telle situation;
- l'implication des fournisseurs dans la politique d'égalité des chances de l'entreprise, en s'assurant de leur adhésion lors de leur sélection et de leur évaluation;
- le développement des partenariats avec le secteur adapté et de l'insertion, et le soutien à l'engagement solidaire des collaborateurs.

En matière de mixité, les effectifs de VINCI Autoroutes comptent 41 % de femmes. Ainsi, 311 femmes figuraient en 2015 parmi les 918 cadres de l'entreprise.

Le renouvellement en juin 2015, pour une durée de deux ans, du label Diversité attribué à ASF et Cofiroute par Afnor Certification illustre la constance de l'engagement de VINCI Autoroutes dans ce domaine.

<sup>1</sup>  
Le label Diversité, attribué par Afnor Certification à ASF et Cofiroute, a été renouvelé en juin 2015 pour deux ans.



1





« J'ai travaillé dix ans en tant que receveuse au péage : de retour d'un congé maternité, j'ai eu envie d'évoluer, et ai postulé comme opératrice au poste central (PC) Provence. Le travail s'est révélé passionnant et m'a donné envie d'aller plus loin. J'ai donc franchi un autre cap en passant mon permis poids lourds pour intégrer l'astreinte hivernale, tout en gardant mes fonctions au PC. L'expérience du terrain m'a tellement plu que j'ai enchaîné avec le passage des certifications sécurité et viabilité, pour exercer des missions sur le réseau. Je continue à bénéficier de formations régulières : il y a toujours quelque chose à apprendre ! »

Nadine Verdalay, opératrice poste central,  
district d'Aubagne (réseau Escota)





# L'AUTOROUTE DE L'ENVIRONNEMENT

Dans les projets d'infrastructure comme dans l'activité d'exploitation, VINCI Autoroutes mène une politique qui vise à limiter l'impact de l'autoroute sur l'environnement, en travaillant étroitement avec les associations de protection de la nature.





# RESTAURER LES CONTINUITÉS ÉCOLOGIQUES

Retisser les trames verte et bleue de part et d'autre de l'autoroute grâce aux écoponts, aux écoducs et aux aménagements pour les animaux.

Une partie des aménagements du Plan de relance autoroutier (cf. carte p. 36-37) vise à restaurer les continuités écologiques de part et d'autre de l'autoroute, qu'il s'agisse de la « trame verte » en milieu terrestre (forêts, bosquets, haies, landes, friches...) ou de la « trame bleue » en milieu aquatique (cours d'eau, marais, lacs...). La requalification écologique des zones concernées permet en effet de préserver le cycle de vie et le brassage génétique des espèces animales, et contribue donc à leur pérennité.

À titre d'exemple, sur le réseau Cofiroute, 29 ouvrages destinés à la protection de la faune seront réalisés dans le cadre du Plan de relance, dont une vingtaine d'écoducs permettant aux renards, martres, fouines et autres représentants de la petite faune de se déplacer sous l'autoroute. Les travaux porteront également sur la réalisation de banquettes le long des ouvrages hydrauliques, pour faciliter le cheminement à pied sec de certaines espèces, ou encore de palissades et de trottoirs enherbés sur certains ponts existants, pour que ces derniers se fondent davantage dans le paysage. Les 29 sites ont été identifiés en partenariat avec l'Office de génie écologique; les emplacements précis des ouvrages sont ensuite définis en collaboration avec les fédérations de chasseurs et les associations locales de protection de la nature.



1

## UNE POLITIQUE CONTINUE DE PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Depuis la loi Grenelle II de 2009, qui a mis en avant ces notions de trames verte et bleue, VINCI Autoroutes mène un travail de fond sur le thème des continuités écologiques. Avant le Plan de relance autoroutier, le Paquet vert autoroutier, bâti sur le même principe contractuel, a permis de réaliser entre 2010 et 2013 de nombreux ouvrages de requalification environnementale des réseaux existants, concernant en particulier la préservation de la biodiversité. Les contrats de plan signés par chaque société concessionnaire avec l'État incluent également des aménagements de ce type.

1  
Cet écoduc permet à la petite et moyenne faune de franchir l'A64 à l'abri des véhicules, en rétablissant un corridor écologique de part et d'autre de l'autoroute.

2  
Restauration de cours d'eau par les techniques de génie écologique sur le chantier de l'A89.

3  
Écopont sur l'A85. Ce passage supérieur facilite la traversée de l'autoroute de l'ensemble de la faune.





2



3



# COLLABORER AVEC LES ASSOCIATIONS ET LES EXPERTS DE LA BIODIVERSITÉ

La cogestion environnementale est devenue la règle à tous les stades des projets autoroutiers.

VINCI Autoroutes collabore avec les associations environnementales à tous les stades des projets autoroutiers : pour concevoir et mettre en œuvre les mesures de protection du milieu naturel lors de la construction de l'autoroute, puis pour assurer leur suivi. Cette démarche de cogestion environnementale est progressivement devenue la règle pour la construction de nouvelles infrastructures, et s'est intensifiée ces dernières années à la faveur du Paquet vert autoroutier, dont les retours d'expérience sont utilisés aujourd'hui pour concevoir les aménagements environnementaux du Plan de relance autoroutier. Une synthèse s'appuyant sur les travaux d'une vingtaine d'associations partenaires a été réalisée en 2015, en collaboration avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO) et le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema). Elle débouchera sur la publication en 2016 d'un document rassemblant ces retours d'expérience.

Dans la même démarche, VINCI Autoroutes a élaboré avec le Conservatoire des espaces naturels de la région PACA un plan de suivi de la biodiversité sur le réseau Escota. Les deux premières années d'observation de deux écoponts ont révélé l'abondance de la faune qui emprunte ces ouvrages, pour transiter mais aussi pour s'y réfugier. Le lézard ocellé, plus grand lézard d'Europe, protégé sur tout le territoire, y a été observé à deux reprises.



1

1 Les équipes de VINCI Autoroutes avec les associations environnementales, sur l'écopont du col du Grand Boeuf (A7).



2

### **PARTENARIAT RENOUVÉLÉ AVEC LA LIGUE POUR LA PROTECTION DES OISEAUX**

VINCI Autoroutes et la LPO, partenaires depuis 1997, ont renforcé leur collaboration en signant en juin 2015 une convention de mécénat de trois ans. Dans ce cadre, VINCI Autoroutes soutient le développement de Visionature, la base de données naturaliste animée par la LPO, et de l'Observatoire de la faune sauvage, ainsi que des projets de préservation de la biodiversité situés à proximité du réseau VINCI Autoroutes (restauration d'habitats, études, actions de sensibilisation, formation d'acteurs locaux...). Les deux partenaires partagent également leurs expériences au sein d'un comité de réflexion commun, afin de mieux prendre en compte la protection de la biodiversité lors de la construction puis de l'exploitation de l'autoroute.

### **DES TECHNIQUES VARIÉES POUR OBSERVER LA BIODIVERSITÉ**

Sur le réseau VINCI Autoroutes, diverses techniques d'observation sont utilisées pour évaluer l'efficacité des ouvrages environnementaux, en particulier celle des passages pour la faune, et pour améliorer et partager avec les scientifiques les connaissances sur les espèces.



3

Parmi elles : le piège photographique, déclenché de jour comme de nuit (infrarouge) par un radar qui détecte le mouvement et l'écart thermique lié à la présence d'un animal ; le « tampon encreur », révélant le passage d'animaux de petite taille et furtifs, comme les hérissons ; le lit de sable, sur lequel les écologues relèvent les traces de passages. VINCI Autoroutes a développé également, en collaboration avec la LPO et l'entreprise d'électrotechnique Jama, la technique du piège photographique à film capteur de pression, adaptée à certaines espèces à sang froid ou à déplacement très lent pour lesquelles le radar photographique est inopérant.

2. Échappatoire à sanglier installé sur le réseau Escota (A51)

3. Suivi des aménagements environnementaux au moyen d'un piège à traces (A51).



### **ALLAIN BOUGRAIN-DUBOURG**

PRÉSIDENT DE LA LIGUE POUR LA PROTECTION DES OISEAUX (LPO)

### **« VINCI AUTOROUTES A ÉTÉ UN PRÉCURSEUR »**

« Tout aménagement d'infrastructures est destructeur d'habitat et donc de biodiversité. Au-delà de ce constat, il doit y avoir une prise de conscience par les aménageurs de leur responsabilité envers la société. Je ne crois pas me tromper en disant qu'en ce sens, VINCI Autoroutes a été un précurseur. À l'époque où les passages à faune étaient pris pour une élucubration de quelques écologistes, les équipes de VINCI Autoroutes, appuyées en leur sein par des écologues, ont tenté ce pari. Aujourd'hui, ces passages à faune sont devenus des obligations réglementaires et sont intégrés dès les premières étapes des projets autoroutiers. »



# RÉDUIRE L'IMPACT DES ACTIVITÉS AUTOROUTIÈRES

Certifié ISO 14001 pour l'ensemble de ses activités,  
VINCI Autoroutes met en œuvre des méthodes d'entretien  
raisonné des espaces verts inclus dans l'emprise de son réseau.



1

## ENTRETIEN RAISONNÉ DES ESPACES VERTS

Tout au long de l'année, les équipes d'exploitation de VINCI Autoroutes entretiennent les quelque 28 500 hectares d'espaces verts inclus dans l'emprise des réseaux. Les méthodes mises en œuvre ont pour objectif de préserver la biodiversité et de limiter les consommations de ressources naturelles sur les abords de l'autoroute : meilleure gestion des fauchages en laissant une végétation naturelle se développer, méthodes alternatives à l'usage de produits phytosanitaires (dont la consommation a été réduite de 55% depuis 2008), réduction de l'irrigation sur les aires grâce au paillage...

## RECENSEMENT DES ESPÈCES INVASIVES

Dans le cadre du Plan de relance autoroutier, les équipes de VINCI Autoroutes spécialistes de l'environnement ont entrepris de recenser l'ensemble des espèces invasives présentes sur les 2 700 km du réseau ASF. Elles sont accompagnées dans cette démarche par Thierry Taton, professeur en écologie à Aix-Marseille Université et initiateur du Groupe d'échanges entre aménageurs et scientifiques sur la biodiversité et les infrastructures (GASBI). Menée sur le terrain par des associations et bureaux d'études partenaires, l'opération a été lancée début 2016 et durera deux ans.



### THIERRY TATONI

DIRECTEUR DE L'INSTITUT  
MÉDITERRANÉEN  
DE BIODIVERSITÉ  
ET D'ÉCOLOGIE MARINE  
ET CONTINENTALE

### « CHANGER LE REGARD SUR LA BIODIVERSITÉ »

« Nous essayons de montrer aux aménageurs que leurs projets, porteurs de services pour les territoires, peuvent intégrer la biodiversité non comme une contrainte, mais comme des opportunités pour améliorer le quotidien de tout un chacun. VINCI Autoroutes est particulièrement volontariste en la matière. J'ai été surpris de l'écoute dont nous bénéficions et du niveau de préoccupation sur ces questions de biodiversité. »



2

### CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS

100 % de l'activité de construction, d'entretien et d'exploitation de VINCI Autoroutes est couverte par la certification ISO 14001. Inscrite dans un processus d'amélioration continue, la mise en œuvre de systèmes de management environnemental couvrant l'ensemble des métiers vise à mettre en œuvre des solutions adaptées pour réduire l'impact des activités et préserver les ressources naturelles par la maîtrise des consommations et l'utilisation de matériaux recyclés. VINCI Autoroutes sensibilise aussi ses clients pour qu'ils adoptent des comportements éco-responsables, en les incitant notamment à utiliser les équipements de collecte sélective des déchets installés sur l'ensemble des aires. Un dispositif de reporting environnemental permet de mesurer les progrès accomplis (voir indicateurs page 88).



3

### L'AUTOROUTE LIEU D'ACCUEIL POUR LES ABEILLES

Le recours limité aux produits phytosanitaires et les techniques alternatives d'entretien des espaces verts favorisent la présence des abeilles sur les dépendances vertes des réseaux autoroutiers. Pour y développer l'implantation de ruches et contribuer à la sensibilisation du public à l'importance de la préservation des insectes pollinisateurs, VINCI Autoroutes a renouvelé en 2015, pour une durée de trois ans, son partenariat avec l'Union nationale de l'apiculture française (Unaf) et son soutien au programme « Abeille, sentinelle de l'environnement ». De nouveaux ruchers ont été installés durant l'année sur deux aires du réseau Escota (aire de l'Arc, A8 ; aire des Plaines Barannes, A50), ainsi que dans un espace de verdure situé le long du tronc commun des autoroutes A10 et A11, sur la commune de Forges-les-Bains (Essonne). Une vingtaine de sites du réseau VINCI Autoroutes accueillent aujourd'hui des ruches. Dans le cadre du partenariat avec l'Unaf, VINCI Autoroutes participe chaque année aux APIdays en y organisant, en collaboration avec des apiculteurs, des animations et des actions de sensibilisation sur le thème de la préservation des abeilles et de leur environnement.

### MOBILITÉ ÉLECTRIQUE DÉVELOPPEMENT SUR L'AUTOROUTE

VINCI Autoroutes participe depuis 2015 au projet Corri-Door, cofinancé par l'Union européenne et un consortium d'acteurs engagés dans la mobilité électrique, en équipant progressivement les principales aires de son réseau en bornes de recharge rapide pour véhicules électriques. S'adaptant à toutes les marques de véhicules et permettant un rechargement en moins de 30 minutes, ces bornes sont installées sur des axes très fréquentés comme l'A7 entre Lyon et Aix-en-Provence, l'A10 entre Paris et Bordeaux, et l'A9 entre Orange et la frontière espagnole. En 2015, 36 aires ont déjà été équipées. Le projet Corri-Door prévoit l'installation de 70 bornes sur le réseau VINCI Autoroutes, et de 200 au total sur le réseau autoroutier français. VINCI Autoroutes entend ainsi contribuer au développement de l'usage des véhicules électriques hors des zones urbaines, en rendant possible les trajets de moyenne et longue distances sur autoroute.

1  
L'aire des Pyrénées, sur l'A64, propose aux usagers une pause dans un environnement boisé.

2  
Des équipements de collecte sélective des déchets sont disponibles sur l'ensemble des aires du réseau VINCI Autoroutes.

3  
Six ruches ont été implantées sur l'aire de Villeray, sur l'A81, dans le cadre du partenariat avec le programme « Abeille, sentinelle de l'environnement ».

# L'AUTOROUTE DE LA SÉCURITÉ

Équipes et équipements de pointe veillent sur le trafic et la sécurité des déplacements sur le réseau. VINCI Autoroutes agit aussi pour la prévention du risque routier *via* la Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable.







# OPÉRATEURS DE SÉCURITÉ AU QUOTIDIEN

VINCI Autoroutes veille à la sécurité des utilisateurs de l'autoroute comme à celle de ses salariés et des équipes de travaux intervenant sur son réseau.

## RÉACTIVITÉ DES ÉQUIPES D'EXPLOITATION ET HAUT NIVEAU D'ÉQUIPEMENT TECHNIQUE

Sur le réseau VINCI Autoroutes, la sécurité des déplacements des clients est la responsabilité quotidienne des 2 200 collaborateurs de la filière viabilité-sécurité. Ainsi, 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, enlever des objets tombés sur les voies ou encore pour baliser les zones de travaux. Leurs interventions sont coordonnées par 24 postes centraux répartis sur les réseaux, qui emploient 323 salariés et s'appuient 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 de réguler le trafic, d'organiser très rapidement les interventions en cas d'incident et d'en informer si nécessaire les conducteurs sur le réseau *via* les panneaux lumineux et les flashes de Radio VINCI Autoroutes. Les clients alimentent aussi cette chaîne d'information lorsqu'ils appellent d'une borne orange ou signalent un événement *via* l'application VINCI Autoroutes ou en joignant le 3605.

Ces équipements permettent également, sur certains grands axes (A7, A8, A9, A10) en période de congestion du trafic, d'assurer une régulation dynamique de la vitesse : en liaison avec les autorités en charge de la sécurité, la vitesse maximale autorisée est réduite pour fluidifier le trafic, les limitations s'affichant sur les panneaux lumineux en entrée d'autoroute et sur les réseaux.



1

## ENTREtenir ET PRÉSERVER L'INFRASTRUCTURE DANS LA DURÉE

Au sein de VINCI Autoroutes, la gestion du patrimoine autoroutier est assurée par des équipes dédiées qui s'appuient sur une méthodologie rigoureuse et sur des outils avancés, telle la mesure laser de l'état des chaussées, permettant d'améliorer la maintenance. Afin de maintenir l'infrastructure dans le meilleur état de fonctionnement et de sécurité, plusieurs dizaines de chantiers d'entretien, s'ajoutant aux grands programmes d'élargissement et de modernisation des réseaux, sont réalisés chaque année.

Ils concernent principalement la reféction des couches de roulement, le renforcement structurel des chaussées, la pérennisation des ouvrages d'art et la mise en sécurité des tunnels.

1  
Ouvrier autoroutier en intervention dans le tunnel de Violay, sur l'A89.

2  
Les hommes et les femmes en jaune veillent 24 heures sur 24, 365 jours par an, sur la sécurité des clients de l'autoroute.





## RESPONSABILITÉ DU MAÎTRE D'OUVRAGE ET SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

Déployée depuis 2012, la démarche «Sécurité 100% chantiers» vise à atteindre le «zéro accident» lors des travaux réalisés sur le réseau. L'enjeu est d'autant plus important que la grande majorité des chantiers dont VINCI Autoroutes est le maître d'ouvrage sont réalisés sous circulation, impliquant non seulement la sécurité des équipes de travaux, mais aussi celle des personnels de VINCI Autoroutes assurant le balisage, et potentiellement celle des clients. Tous les salariés des entreprises intervenant sur ces chantiers, y compris les personnels intérimaires, sont accueillis et informés des règles spécifiques liées au travail sur voies circulées. Des animateurs sécurité au sein des équipes de maîtrise d'ouvrage de VINCI Autoroutes sont chargés de gérer et de contrôler l'application par les entreprises des règles et des obligations fixées dans leurs contrats en matière de management de la prévention. Des actions organisées en commun – réunions préalables au démarrage des travaux, inspections, trophées sécurité – renforcent l'appropriation des réflexes de prévention par tous les acteurs concernés. La mise en œuvre de cette politique a conduit à une nouvelle amélioration globale des résultats sécurité sur l'ensemble des opérations menées sous la responsabilité de VINCI Autoroutes.

### SÉCURITÉ DES PERSONNELS : UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION QUI PORTE SES FRUITS

L'objectif du «zéro accident» s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise et de ses salariés. Mobilisant l'ensemble des leviers de management et impliquant tous les collaborateurs, la politique de prévention de VINCI Autoroutes est formalisée par une série d'engagements, concernant 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 «presqu'accidents», la prévention du risque routier, ainsi que les visites de prévention dans les unités opérationnelles. Des initiatives rassemblant largement les équipes favorisent la mobilisation autour de la sécurité, à l'exemple des ateliers prévention qui ont réuni pour la première fois en 2015 des salariés des trois réseaux, ou du challenge sécurité autour du «combat de l'année» – la lutte contre les chutes de plain-pied en 2015.

Les efforts constants pour développer la culture de la prévention ont permis d'atteindre en 2015 un taux de fréquence des accidents du travail inférieur à 10, soit une amélioration de près d'un point sur un an.



## L'AUTOROUTE CINQ FOIS PLUS SÛRE QUE LES AUTRES RÉSEAUX ROUTIERS

Publiée en 2015 par l'Association des sociétés françaises d'autoroutes (Asfa) et réalisée en collaboration avec le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema), l'analyse des accidents mortels au cours de l'année 2014 a fait apparaître un niveau de sécurité jamais atteint sur le réseau autoroutier concédé. Entre 2000 et 2014, le nombre de personnes tuées sur autoroute a été divisé par plus de 2 (-55%). En 2014, le nombre de personnes tuées a diminué de 16% par rapport à 2013 et les 142 décès accidentels enregistrés ont représenté 4% de l'accidentalité globale constatée sur l'ensemble des réseaux routiers français. Les autoroutes concédées présentent un niveau de sécurité cinq fois supérieur à celui des autres infrastructures routières.

**1 et 2**  
Tronc commun A10-A11 : balisage assuré par les agents routiers dans le cadre d'un chantier d'enrobés.



1



2



« La viabilité hivernale, c'est un service pour les clients. Nous sommes là pour faciliter la circulation et assurer leur sécurité. J'aime aider les gens, c'est important pour moi. Et puis, j'ai toujours voulu conduire un camion ! »

Sophie Lorioux, agent routier, centre d'exploitation de Vierzon (réseau Cofiroute)





# S'ENGAGER POUR FAIRE PROGRESSER LA CONDUITE RESPONSABLE

La Fondation d'entreprise VINCI Autoroutes pour une conduite responsable a poursuivi ses initiatives innovantes de sensibilisation au risque routier, d'analyse des comportements des conducteurs et de soutien à des actions citoyennes.



1



2

## ÉRIC TOLEDANO ET OLIVIER NAKACHE SIGNENT *LE BON VIVANT*

En cinq ans d'existence, la Fondation VINCI Autoroutes pour une conduite responsable s'est affirmée comme un acteur majeur dans le paysage national de la sécurité routière. Elle le doit notamment à sa démarche innovante en matière de sensibilisation des conducteurs et du grand public au risque routier. En partenariat avec l'association Ferdinand créée par l'acteur Patrick Chesnais pour sensibiliser les jeunes aux risques

de l'alcool au volant, la Fondation a lancé en 2015 un nouveau court métrage réalisé par de grands noms du cinéma français : après Guillaume Canet, auteur du film *Ivresse*, Éric Toledano et Olivier Nakache, les réalisateurs des films *Intouchables* et *Samba*, se sont engagés pour promouvoir la conduite responsable en signant *Le Bon Vivant*, une ode à la vie et à l'amitié. Comme le précédent, ce nouvel opus a suscité une importante chaîne de solidarité et bénéficié d'une très large diffusion dans les principaux réseaux de cinéma et sur les

1  
Patrick Chesnais sur le tournage du film *Le Bon Vivant*, aux côtés des réalisateurs, Éric Toledano et Olivier Nakache.

2  
Extrait du *Bon Vivant*.





3

chaînes de télévision nationales. De nombreuses personnalités l'ont également relayé sur les réseaux sociaux. *Le Bon Vivant* a été vu ainsi plus de 2 millions de fois sur Internet, en particulier sur roulons-autrement.com, la plateforme de l'association Ferdinand et de la Fondation VINCI Autoroutes qui rassemble des campagnes de prévention routière issues du monde entier.

### SENSIBILISATION DES CONDUCTEURS SUR LE RÉSEAU AUTOROUTIER

En s'appuyant sur les salariés de VINCI Autoroutes, ambassadeurs de la conduite responsable, la Fondation mène de nombreuses opérations de sensibilisation des conducteurs, en particulier pour les alerter sur les risques liés à la somnolence et à l'hypovigilance, et pour les inciter à marquer des pauses régulières sur autoroute. Elle participe ainsi chaque année aux Étapes estivales, en accueillant les voyageurs dans des espaces sieste où ils peuvent également tester leur niveau d'éveil grâce à l'application Roulez éveillé. Lors des vacances de la Toussaint, elle a organisé pour la quatrième fois l'opération «Faites le plein de vigilance», en offrant le café la nuit sur les aires et en proposant aux conducteurs les conseils de médecins spécialistes du sommeil. La Fondation a renouvelé son engagement pour la sécurité des motards à l'occasion du Grand Prix de France Moto, des 24 Heures du Mans Moto et du Bol d'Or, en mettant à leur disposition des relais Moto pour les inciter à faire des pauses régulières. Des actions spécifiques sont menées également à l'intention des conducteurs de poids lourds

(24 Heures du Mans Camions, Grand Prix Camions du Castelet notamment), ainsi qu'à l'occasion d'événements sportifs réunissant un large public, tels le Tour de France à la voile et le marathon de Bordeaux Métropole.

### BAROMÈTRE ANNUEL DE LA CONDUITE RESPONSABLE

Dans son autre champ d'intervention prioritaire, l'amélioration des connaissances sur les comportements des conducteurs et le risque routier, la Fondation VINCI Autoroutes a publié avec l'institut Ipsos le cinquième Baromètre de la conduite responsable. Réalisé auprès de 10 000 personnes dans dix pays européens, cet état des lieux des habitudes de conduite et de la psychologie des conducteurs européens a montré que si ces derniers ont dans leur ensemble une meilleure conscience des risques, ils se montrent pourtant insuffisamment responsables au volant. En effet, l'édition 2015 fait apparaître que les comportements dangereux progressent. Parmi les conducteurs français, 77 % ne respectent pas les distances de sécurité (+ 7 points par rapport à 2014), 66 % oublie de mettre leur clignotant pour doubler ou changer de direction (+ 20 points), 51 % circulent sur la voie du milieu alors que celle de droite est libre (+ 5 points) et 59 % ne ralentissent pas à proximité d'une zone de travaux (+ 10 points). Un constat demeure par rapport aux précédents baromètres : s'ils sont dans l'ensemble satisfaits de leur propre conduite, les conducteurs européens considèrent toujours que, au volant, le danger vient des autres.



### ÉRIC TOLEDANO

RÉALISATEUR  
AVEC OLIVIER NAKACHE  
DU FILM LE BON VIVANT

### « AMUSE-TOI MAIS RESTE EN VIE »

« On ne voulait pas d'un film macabre au contenu moralisateur. Plutôt que de parler un langage d'adulte, on a préféré adopter le regard de ces jeunes pour qui la vie est une fête. À 20 ans, on ne mesure pas toujours les conséquences d'un acte qui peut sembler parfois dérisoire comme prendre le volant après quelques verres. L'image de fin envoie un coup de poing ! C'est celle d'une vie fauchée trop tôt, ponctuée par le slogan de l'association Ferdinand : Amuse-toi mais reste en vie ! »



Découvrez *Le Bon Vivant*  
sur roulons-autrement.com

3

Les équipes de VINCI Autoroutes portent les messages de sensibilisation de la Fondation aux 24 Heures du Mans Camions.

## LA CONDUITE DES PARENTS VUE PAR LES ENFANTS

La Fondation a publié également, à la veille des vacances de Noël, une étude inédite sur le thème des parents au volant. Associant une enquête quantitative réalisée auprès de 1 000 parents et enfants de 8 à 16 ans, et une enquête qualitative sous la forme d'entretiens menés au sein des familles, l'étude analyse la perception qu'ont les enfants de la conduite de leurs parents, et le rapport à la responsabilité sur la route transmis par les adultes aux enfants. Elle révèle par exemple que 31 % des parents passent des appels au volant depuis leur téléphone portable en présence de leurs enfants. 22 % des parents ne vérifient pas systématiquement si leurs enfants ont attaché leur ceinture – et 27 % des enfants le remarquent. 78 % des parents déclarent faire des pauses plus fréquentes avec leurs enfants, mais selon ces derniers, près d'un tiers des parents sont des adeptes de la pause minimaliste et ne s'arrêtent que le temps d'aller aux toilettes et de mettre de l'essence dans la voiture, sans prendre le temps de se restaurer, de jouer ou se reposer.

## SOUTIEN D'INITIATIVES CITOYENNES

La Fondation a organisé avec l'association Enactus un challenge de la conduite responsable et de la mobilité durable : des équipes d'étudiants de grandes écoles et d'universités françaises, accompagnées par des salariés de VINCI Autoroutes, ont proposé des projets innovants susceptibles de faire évoluer durablement les comportements au volant. La Fondation soutient également des actions de prévention routière et de sensibilisation aux conduites à risque menées dans le cadre du service civique par des jeunes volontaires de l'association Unis-Cités ; ceux-ci sont intervenus notamment lors d'événements festifs et culturels à Nice, Marseille, Aix-en-Provence et Châlons-en-Champagne.



### PROFESSEUR DANIEL MARCELLI

PSYCHIATRE DE L'ENFANT  
ET DE L'ADOLESCENT

### « LE PREMIER DANGER, C'EST SOI-MÊME »

« L'espace clos de la voiture est un excellent lieu pour le dialogue parent-enfant. Commenter la conduite, le Code de la route, les panneaux de signalisation, tout cela intéresse beaucoup les jeunes enfants, leur permet de concentrer leur attention, de moins chahuter. Les enfants apprennent ainsi avec plaisir les règles de bonne conduite. À l'inverse, quand le parent invective les autres conducteurs, l'enfant apprend aussi que, sur la route, « le danger c'est les autres », alors que le premier danger, c'est soi-même.

L'excès de confiance en soi est un facteur de risque important. »

1  
Opération de sensibilisation des conducteurs de poids lourds à l'hypovigilance, avec l'exposition d'un fourgon d'intervention accidenté.

2  
Les Relais moto incitent les conducteurs de deux roues à faire la pause.

3  
Le 23 octobre 2015, de 18h à 1h du matin, sur 11 aires du réseau VINCI Autoroutes, les équipes de la Fondation ont incité les automobilistes à profiter des espaces sieste après leur avoir offert un café.



1



2





**78%**

des parents déclarent faire des pauses plus fréquentes avec leurs enfants, mais près d'un tiers sont des adeptes de la pause minimaliste.

**22%**

des parents ne vérifient pas systématiquement si leurs enfants ont attaché leur ceinture – et 27 % des enfants le remarquent.



# L'AUTOROUTE DES SERVICES

L'ambition de VINCI Autoroutes est d'être un opérateur de mobilité qui accueille et accompagne ses clients en leur garantissant un service de qualité tout au long de leur voyage sur le réseau.







TA REPORTER  
BOJAECHEA

TOTAL

TOTAL

Aire des Pyrénées

50



# S'ENGAGER SUR LA QUALITÉ DU SERVICE AUTOROUTIER

Au-delà de ses obligations contractuelles, VINCI Autoroutes s'engage dans tous les champs qui contribuent à la qualité du service autoroutier.

## CONTRAT DE SERVICE

Au travers de son contrat de service, déployé depuis 2014 sur l'ensemble du réseau, VINCI Autoroutes s'engage, au-delà de ses obligations contractuelles, dans tous les champs qui contribuent à la qualité du service autoroutier : information, assistance, conditions de circulation, environnement, aires, écoute et accompagnement, télépéage. Au sein de ces thèmes, le contrat de service se décline en 32 engagements précis. À titre d'exemple, VINCI Autoroutes s'engage à informer ses clients sur les zones de travaux avant leur arrivée sur autoroute ; en cas de panne sur le réseau, à leur garantir l'intervention d'un dépanneur agréé, pratiquant un tarif réglementé, et à les recontacter par téléphone pour les informer de l'évolution dans le temps de l'intervention du dépanneur ; ou encore à répondre à toutes leurs questions, à tout moment, via le 3605, le site Internet de VINCI Autoroutes, l'interphonie en gare de péage et les espaces clients sur le réseau.

## DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

En même temps qu'elle marque l'implication de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, cette charte de qualité mobilise l'ensemble des salariés autour d'un objectif d'amélioration continue. Un « Challenge contrat de service », impliquant toutes les entités de VINCI Autoroutes, encourage cette dynamique collective. Parmi les initiatives



« Je me sens utile aux clients tous les jours dans ce que je fais. Quand le client trouve des aires accueillantes et propres, c'est grâce à nous. »

Guy Suchet, ouvrier autoroutier, district A89 est (réseau ASF)







1



2

primées en 2015 : la création d'une équipe de « clients mystère », constituée par des salariés qui effectuent le parcours d'un client sur le réseau et évaluent à chaque étape la qualité du service, en identifiant les axes de progrès.

L'amélioration du service autoroutier résulte aussi des efforts permanents pour moderniser l'organisation, les équipements et les processus opérationnels de l'exploitation autoroutière, en faisant converger les politiques menées dans ce domaine par les sociétés concessionnaires de VINCI Autoroutes. L'objectif est ainsi d'harmoniser la politique de services et d'améliorer l'expérience client tout au long du réseau.

1  
Dans son contrat de service, VINCI Autoroutes s'engage à dépanner ses clients en moins de 30 minutes, ...

2  
... à les accueillir sur des aires propres et attrayantes...

3  
... et à leur répondre en moins de 30 secondes en cas d'appel au 3605.



3



## PAROLES DE CLIENTS

### Jean-Loup M.

« J'ai appelé au secours, j'ai été rappelé, dépanné avec énormément de gentillesse et d'efficacité. Un grand merci à ma correspondante. »

### François C.

« Toute ma gratitude envers l'opératrice Annick du 3605, ainsi qu'au personnel de la barrière de péage de Saint-Arnoult. Ayant laissé par inadvertance ma carte bancaire au guichet de paiement, j'ai pu la récupérer rapidement grâce à leur professionnalisme. »

### Stéphanie Q.

« Nous tenons à remercier les personnes qui ont permis de récupérer le doudou de mon petit garçon Clovis, tombé d'un pont sur l'autoroute. Merci pour votre accueil téléphonique chaleureux. »

# INFORMER ET ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DU VOYAGE

98,8 % des auditeurs considèrent Radio VINCI Autoroutes (107.7) comme une radio essentielle sur autoroute. VINCI Autoroutes accompagne aussi les voyageurs avec le 3605, service client accessible 24 heures sur 24.

## AUDIENCE EN NETTE PROGRESSION POUR RADIO VINCI AUTOROUTES

Radio VINCI Autoroutes (107.7) informe 24 heures sur 24 sur les conditions de circulation et les éventuels accidents ou incidents survenus sur le réseau, grâce à des points-traffic toutes les 15 minutes et des flashes spéciaux à chaque fois qu'un événement le justifie. Grâce aux décrochages régionaux, la radio accompagne les auditeurs selon une logique d'axe tout au long de leur trajet. La création de nouvelles zones de diffusion – comme celle couvrant depuis 2015 l'agglomération de Montpellier et le chantier de déplacement de l'A9 – vient renforcer si nécessaire la proximité de l'information. La précision et la rapidité de l'info trafic sont liées aussi à la collaboration étroite entre les équipes de la radio et leurs collègues de l'exploitation autoroutière – régulièrement invités à intervenir à l'antenne, notamment en cas de difficultés sur le réseau.

Radio VINCI Autoroutes s'attache également à mettre en valeur les régions desservies par le réseau, notamment par le biais de partenariats culturels. Elle constitue par ailleurs un relais essentiel des messages et des actions de prévention de la Fondation VINCI Autoroutes pour une conduite responsable.



1

En deux ans, Radio VINCI Autoroutes a vu son audience progresser de près de 20 points pour atteindre 60,3% en période de forte circulation, selon une enquête Médiamétrie réalisée en août 2015. La durée d'écoute par auditeur est de 3h05 pour un trajet de 4h48 en moyenne. Neuf sondés sur dix estiment que la radio ne peut pas être remplacée par l'usage du GPS, et 98,8% des auditeurs considèrent Radio VINCI Autoroutes (107.7) comme une radio essentielle sur l'autoroute.

1

Lors des grands départs, les voitures trafic de Radio VINCI Autoroutes sillonnent le réseau pour des points au plus près des auditeurs.

2

Équipe de la plateforme du 3605, à la barrière de péage de Monnaie (A10).

3

Le studio de Radio VINCI Autoroutes situé à Rueil-Malmaison alimente l'ouest du réseau en info trafic.





2



3



### 3605

#### SERVICE CLIENT 24 H/24

Le 3605, service client assuré par une centaine de salariés de VINCI Autoroutes, répond 24 heures sur 24 aux clients qui souhaitent prendre connaissance du trafic et de la météo, choisir un itinéraire ou s'informer sur le coût d'un trajet. En 2015, 68 185 appels de ce type ont été traités ; les enquêtes de satisfaction font apparaître une qualité de service de 96,2%. Le 3605 assure également la relation avec les clients déjà abonnés ou futurs abonnés au télépéage. Au cours de l'année 2015, 436 342 appels de ce type ont été gérés, avec une qualité de service de 87%. Le 3605 a traité également dans l'année 182 583 courriers et 170 893 mails d'abonnés et de prospects.

### 59,6%

des clients du réseau VINCI Autoroutes ont écouté Radio VINCI Autoroutes au cours de leur trajet, selon une enquête Médiamétrie réalisée du 21 au 23 août 2015 auprès de 821 personnes.

### 504 527

appels ont été traités en 2015 par le 3605, qui assure à la fois le service client et les relations avec les abonnés au télépéage VINCI Autoroutes.

## RENOUVELER L'ACCUEIL ET LES SERVICES SUR LES AIRES

Les aires se modernisent et s'ouvrent à des enseignes de centre-ville pour répondre aux nouvelles attentes des clients. Elles contribuent aussi à la détente et à la sécurité des voyageurs, en particulier lors des Étapes estivales.



1



## PROGRAMME DE MODERNISATION DES AIRES DE SERVICES

Six engagements du contrat de service ont trait à l'accueil des clients «sur des aires propres et attractives». Après avoir rénové 70% des aires de repos de son réseau entre 2010 et 2013 dans le cadre du Paquet vert autoroutier, VINCI Autoroutes poursuit un programme de modernisation des aires de services, qui concerne 72 sites pour un total de 172, sur une période de trois ans.

La rénovation des bâtiments et le réaménagement des espaces extérieurs s'accompagnent du renouvellement des offres de services, au fur et à mesure de l'arrivée à échéance des contrats d'exploitation des installations commerciales. Avec l'appui de ses partenaires pétroliers et restaurateurs, VINCI Autoroutes répond aux nouvelles attentes de ses clients en introduisant des enseignes de centre-ville, en élargissant la gamme des commerces accessibles sur les aires et en collaborant avec les acteurs économiques locaux pour proposer des produits issus des territoires desservis par l'autoroute. Les aires deviennent ainsi des pôles d'animation et de services répondant aux besoins des utilisateurs de l'autoroute mais aussi des riverains.

## PROPRETÉ : MESURER EN TEMPS RÉEL LA SATISFACTION DES CLIENTS

Dans son contrat de service, VINCI Autoroutes s'engage à garantir à ses clients des sanitaires propres, nettoyés au moins une fois par jour, et à intervenir sans délai suite à un signalement au 3605. Pour connaître en temps réel le niveau de satisfaction des clients, un dispositif de vote, via des boîtiers dotés de trois boutons (« bon état », « état moyen », « mauvais état ») est expérimenté depuis juin 2015 sur huit aires de l'A8, sur le réseau Escota. Les informations sont transmises par SMS ou e-mail aux équipes de viabilité, qui peuvent ainsi intervenir immédiatement. Plus de 80 000 votes ont été recueillis au cours des trois premiers mois de l'expérimentation. Son succès a conduit VINCI Autoroutes à décider d'étendre le dispositif aux principales aires de son réseau en 2016.

## ANIMATIONS ET PAUSE SUR L'AUTOROUTE DES VACANCES

Outre le confort et les services qu'elles procurent, les aires contribuent aussi à la sécurité des déplacements. La pause toutes les deux heures sur autoroute est en effet essentielle pour maintenir la vigilance au volant. L'enjeu est particulièrement important lors des grandes migrations estivales, pendant lesquelles VINCI Autoroutes organise des animations sur les principales aires de son réseau, pour inciter les utilisateurs de l'autoroute à vivre pleinement ces moments de détente. Trente aires



2



3

ont accueilli ainsi durant les week-ends de juillet et août les Etapes estivales 2015, qui ont mobilisé plus d'un millier de collaborateurs de VINCI Autoroutes pour accueillir les vacanciers et leur proposer des animations diversifiées : espaces pique-nique, détente et sieste, initiation gratuite à près de 30 sports, ateliers ludiques et pédagogiques sur la sécurité routière et l'environnement, espaces de confort et de change pour les bébés... Sur le même principe, des animations sont organisées chaque année lors des vacances de février, de Pâques, de la Toussaint et de Noël, permettant d'entretenir un contact direct entre professionnels et utilisateurs de l'autoroute.

1  
Sur l'A7, l'aire de Pont-de-l'Isère accueille, outre un restaurant McDonald's, une boutique Total, dont trois corners dédiés à Monop'daily, à la Fnac et à La Grande Récré.

2  
Le Leclerc Drive compte parmi les nouveaux services proposés sur les aires.

3  
Des animations basket sont proposées aux enfants lors des Etapes estivales.









En incitant à des pauses régulières, notamment avec des animations variées lors des grands départs, les aires du réseau VINCI Autoroutes contribuent à la sécurité des utilisateurs.



# FACILITER ET FLUIDIFIER LE PASSAGE AU PÉAGE

La présence de voies « 30 km/h » sur les principales barrières du réseau a encore renforcé l'attractivité du télépéage. Plus de 500 000 nouveaux badges ont été vendus en 2015.

## MODERNISATION DES GARES ET DE L'ORGANISATION DU PÉAGE

Près de 99% des transactions sur le réseau VINCI Autoroutes sont aujourd'hui réalisées de façon automatique, soit par télépéage, pour les clients abonnés, soit *via* les bornes automatiques. VINCI Autoroutes accompagne cette évolution en déployant depuis plusieurs années un programme qui concerne à la fois la modernisation des gares de péage (plus de 300 gares rénovées à l'horizon 2017), le renouvellement de leurs équipements (voies polyvalentes, caméras et systèmes d'aide à l'exploitation...) et le développement de la téléassistance. Cette mission est exercée, dans les postes centraux de télé-opération qui jalonnent le réseau, par plus de 500 salariés. Tous bénéficient d'un cursus complet de formation et d'outils qui facilitent le règlement des problèmes à distance. De plus, le rapprochement, au sein de ces centres, des fonctions de téléassistance aux clients et de télé-exploitation des équipements de péage facilite les interventions et contribue à fluidifier le trafic dans les gares. VINCI Autoroutes peut ainsi s'engager, dans son contrat de service, à assister ses clients en moins d'une minute dans toutes les voies de péage de son réseau.

## FORTE CROISSANCE DES ABONNEMENTS

Les utilisateurs de l'autoroute sont de plus en plus nombreux à opter pour le télépéage, dont l'attractivité est renforcée par la présence de voies « 30 km/h » sur les principales barrières du réseau. En témoigne la forte progression des

abonnements en 2015 : plus de 500 000 nouveaux badges ont été vendus dans l'année, soit une progression de plus de 14,5% du parc de badges en service. Celui-ci atteignait en fin d'année 2,542 millions d'unités, soit 44% des badges actifs en France et près de 54% des transactions de télépéage effectuées par les véhicules légers.

Le développement du télépéage à 30 km/h participe également à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> : en 2015, le passage dans les 247 voies à 30 km/h a permis d'éviter l'émission de 51 574 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

La politique de partenariats développée par VINCI Autoroutes contribue également à l'extension du télépéage. Outre l'offre dédiée aux covoitureurs proposée avec BlaBlaCar (*lire page 76*), une importante campagne de publicité à la télévision a été menée en partenariat avec Carglass au moment des migrations estivales. Diffusé sur dix chaînes nationales à des horaires de grande écoute, un spot publicitaire associant le badge de télépéage au changement de pare-brise a suscité 55 000 ventes durant les mois de juillet et août. En y ajoutant les ventes *via* les canaux de promotion habituels – en particulier la campagne radio précédant les départs estivaux –, plus de 80 000 nouveaux abonnements ont été souscrits en deux mois, soit un par minute en moyenne.

Par ailleurs, VINCI Autoroutes a lancé en juin 2015 une gamme d'abonnements Premium, assortie de services spécifiques, telle une assurance couvrant les pannes mécaniques sur le réseau. Cette nouvelle gamme a séduit plus de 20 000 abonnés en six mois.

1 à 3

Les nouveaux équipements déployés dans les gares de péage fluidifient le trafic et facilitent les interventions des équipes de VINCI Autoroutes, ainsi que la lutte contre la fraude.



1



2



3



# L'AUTOROUTE CONNECTÉE

Engagé dans une politique d'innovation ouverte, VINCI Autoroutes développe avec ses partenaires du monde digital des services qui rendent l'autoroute plus pratique, plus conviviale et ouverte aux nouveaux usages communautaires.







# DÉVELOPPER LES ASSISTANTS NUMÉRIQUES DU VOYAGE

Complémentaires de la radio, le site Internet et l'application VINCI Autoroutes informent en temps réel pour mieux préparer son voyage et faciliter l'accès aux services de l'autoroute une fois sur le réseau.

## PLUS DE 510 000 VISITES PAR MOIS EN MOYENNE SUR VINCI-AUTOROUTES.COM

Le site Internet de VINCI Autoroutes s'est enrichi en 2015 d'une version adaptée aux terminaux mobiles ([mobile.vinci-autoroutes.com](http://mobile.vinci-autoroutes.com)) et d'une version synthétique en anglais. Au total, le site a enregistré en 2015 plus de 6,14 millions d'utilisateurs, soit une progression de +27 % sur un an ; un record a été atteint durant l'été avec plus d'un million de visiteurs mensuels en juillet et en août.

Vinci-autoroutes.com permet d'obtenir en quelques clics toutes les informations utiles sur le trafic en temps réel, les conditions météorologiques, les itinéraires ou les temps de parcours. Il fait aussi office de portail d'accès aux sites spécialisés de VINCI Autoroutes (abonnement en ligne au télépéage, Radio VINCI Autoroutes, Fondation VINCI Autoroutes, Étapes estivales) ainsi qu'à ceux dédiés aux grands chantiers en cours, tels le déplacement de l'A9 à Montpellier et l'aménagement de l'A63.

## INFORMATION GÉOLOCALISÉE AVEC L'APPLICATION VINCI AUTOROUTES

Disponible gratuitement sur App Store et sur Google Play pour Android, l'application VINCI Autoroutes pour smartphones a été téléchargée par 600 000 utilisateurs depuis son lancement en 2011. Elle est proposée depuis l'été 2015 dans une version améliorée pour faciliter et enrichir l'expérience de l'utilisateur. Parmi les nouvelles fonctionnalités : les conditions de circulation

et les événements en cours qui se déroulent à proximité, visibles en un coup d'œil, la possibilité de renseigner ses trajets favoris et de s'abonner à des alertes trafic personnalisées, une information détaillée sur les services proposés sur les aires selon le trajet, ou encore l'accès direct à l'espace abonnés télépéage pour consulter ses dernières factures ou ses derniers trajets.

## VERS L'INFO TRAFIC PRÉDICTIONNELLE ET INDIVIDUALISÉE

En s'appuyant sur l'expertise de sa cellule big data, VINCI Autoroutes a expérimenté en 2015 un service d'alertes intelligentes, ou smart alerts, qui sera intégré dans une nouvelle version de l'application VINCI Autoroutes mise en ligne avant l'été 2016. À partir des données recueillies au péage, l'analyse des habitudes de circulation d'un client permet en effet de le prévenir d'un incident ou d'un bouchon avant même qu'il ne pénètre sur l'autoroute. Prédictives et individualisées, ces alertes seront complémentaires de l'information-traffic accessible à tous les voyageurs sur Radio VINCI Autoroutes. Un système d'alertes du même type *via* SMS est également à l'étude.

Par ailleurs, VINCI Autoroutes a noué en 2015 un partenariat avec Waze, application de navigation communautaire qui compte plus de 50 millions d'utilisateurs dans le monde. Radio VINCI Autoroutes peut s'appuyer sur le Waze Broadcast Program pour apporter à ses auditeurs une information trafic enrichie au-delà du réseau autoroutier, notamment aux entrées des agglomérations de Paris, Toulouse, Marseille et Nice.

### +27 %

C'est la progression du nombre d'utilisateurs du site Internet de VINCI Autoroutes en 2015, soit 6,14 millions d'utilisateurs.

### 600 000

C'est le nombre d'utilisateurs ayant téléchargé l'application VINCI Autoroutes pour smartphones depuis son lancement, en 2011.



1  
Dimanche 1<sup>er</sup> novembre 2015, info trafic via des drones survolant la barrière de péage de Saint-Arnoult.

2  
VINCI Autoroutes comptait plus de 10 000 abonnés sur Twitter début 2016.



2

## INFO TRAFIC LE RÉSEAU EN DIRECT VIA DES DRONES

Initiative inédite en France, VINCI Autoroutes a lancé à l'occasion des grands départs estivaux une expérimentation permettant de visualiser en direct l'état du trafic via des drones, en deux points stratégiques du réseau : le péage de Saint-Arnoult sur l'A10 et la jonction A7/A9 à Orange. Accessibles sur le site [vinci-autoroutes.com](http://vinci-autoroutes.com), les images ont été vues plus de 80 000 fois par les internautes, et reprises par de nombreux médias. L'opération a été reconduite pour les retours des vacances de la Toussaint, sur quatre sites en simultané.

## RÉSEAUX SOCIAUX INFORMATION ET DIALOGUE

VINCI Autoroutes informe aussi ses clients et partenaires via les réseaux sociaux. Son compte Twitter comptait 10 000 abonnés début 2016, 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 2015 plus de 17 000 fans.



## PAROLES DE CLIENTS

Maël D.

« Application au top ! Elle m'est très utile lors de mes départs en week-end grâce à la possibilité de renseigner un trajet favori directement depuis mon mobile. Continuez ainsi ! »



# FAVORISER L'AUTOROUTE COMMUNAUTAIRE

L'offre de télépéage en partenariat avec BlaBlaCar et les parkings dédiés au covoiturage ouvrent la voie aux nouveaux usages collectifs de l'autoroute.

## UNE OFFRE DE TÉLÉPÉAGE DÉDIÉE AUX COVOITUREURS

En partenariat avec BlaBlaCar, VINCI Autoroutes a lancé début 2015 l'offre Temps Libre Covoiturage, permettant aux abonnés au télépéage VINCI Autoroutes de bénéficier de la gratuité des frais de gestion à partir de deux covoiturages par mois réservés sur BlaBlaCar et effectués sur autoroute. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la gratuité des frais de gestion est acquise dès le premier trajet en covoiturage effectué dans le mois. En septembre 2015, l'offre a été étendue à l'ensemble du réseau concédé français, soit plus de 9 000 km. Plus de 30 000 conducteurs membres de BlaBlaCar ont souscrit à cette offre en moins d'un an. Son succès est lié à la fois au fort développement du covoiturage en France – le pays où cette pratique est la plus répandue dans le monde – et à la place centrale qu'occupe l'autoroute dans les déplacements des covoituteurs. Selon une enquête réalisée par BlaBlaCar, la moitié de ses membres effectue au moins une pause durant son trajet, et cette pause a lieu dans 80 % des cas sur une aire d'autoroute.

## LES PARKINGS DE COVOITURAGE SUR LE RÉSEAU ET LEUR USAGE

VINCI Autoroutes encourage aussi le partage de l'autoroute en créant sur son réseau, à proximité des grandes agglomérations, des parkings dédiés au covoiturage. Vingt parkings de ce type, totalisant près de 1 500 places, étaient en fonctionnement

fin 2015. Les parkings de covoiturage de VINCI Autoroutes comptent plus de 10 000 utilisateurs réguliers. VINCI Autoroutes aménage également à proximité des barrières de péage de son réseau des points de rencontre sécurisés entre conducteurs et passagers covoituteurs.

Selon une enquête réalisée en septembre 2015 par l'institut Ipsos pour VINCI Autoroutes, 84 % des utilisateurs de ces parkings covoiturent pour des déplacements liés à leur activité professionnelle (34 % pour des trajets domicile-travail et 50 % pour des missions professionnelles), au moins une fois par semaine pour 53 % d'entre eux. En moyenne, le trajet domicile-travail en covoiturage est de 79 km (158 km aller-retour) ; pour les missions professionnelles, il est de 118 km (236 km aller-retour). 77 % des utilisateurs des parkings de covoiturage effectuent leur trajet avec des collègues de travail, et 55 % des conducteurs covoiturent toujours avec la ou les mêmes personnes. La répartition des coûts entre covoituteurs effectuant des trajets domicile-travail se fait essentiellement par l'utilisation alternée des véhicules ; dans 12 % des cas, les passagers participent directement aux frais. Les trajets pour mission professionnelle sont pris en charge dans 74 % des cas par les employeurs qui, selon les personnes interrogées, encouragent d'ailleurs cette pratique.

La mobilité partagée, qui répond à une attente forte des usagers, participe à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.



**FRÉDÉRIC  
MAZZELLA**

PRÉSIDENT-FONDATEUR  
DE BLABLACAR

## « UNE MISE EN COMMUN DE NOS RESSOURCES ET DE NOS VALEURS »

« Notre partenariat avec VINCI Autoroutes est parti sur des bases très intéressantes. Nous n'en sommes qu'au début, car les bénéficiaires potentiellement concernés se comptent en centaines de milliers, voire plus d'un million. Sur le fond, ce partenariat est une bonne mise en commun de nos ressources et de nos valeurs. Nous réfléchissons d'ailleurs aux moyens de l'approfondir et de le renouveler dans la durée. Pour l'instant, il ne concerne que les conducteurs ; nous pourrions par exemple proposer aussi de nouveaux avantages aux passagers. »



## TRANSPORTS COLLECTIFS ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT SUR AUTOROUTE

VINCI Autoroutes plaide de longue date pour que l'autoroute, seule infrastructure de transport de longue distance à assurer une desserte aussi fine des territoires, s'ouvre davantage aux transports collectifs afin de mieux répondre aux besoins de mobilité des populations. La loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité

des chances économiques, dite loi Macron, a donné une nouvelle impulsion aux transports par autocar sur autoroute en permettant la création de services réguliers interurbains, alors que seules les liaisons internationales – en provenance ou à destination de pays étrangers – étaient autorisées auparavant. À titre de comparaison, en Allemagne, plus de 20 millions de voyageurs effectuent chaque année des voyages longue distance en car, alors qu'ils n'étaient jusqu'à présent que 150 000 en France. Le transport par bus et autocar sur autoroute constitue aussi une solution efficace

pour éviter les embouteillages aux abords des agglomérations et compléter l'offre de transports ferrés en zone périurbaine, en particulier pour les déplacements domicile-travail. Ainsi, jusqu'à 900 cars circulent chaque jour sur l'A7 entre Marseille et Aix-en-Provence, et jusqu'à 600 cars entre Massy-Palaiseau et Longvilliers sur l'A10 – où la gare autoroutière de Briis-sous-Forges permet à deux lignes express de marquer l'arrêt sur autoroute pour déposer ou prendre des voyageurs, puis de rallier les pôles multimodaux de Massy-Palaiseau et Courtaboeuf-Orsay.



# INVENTER LES NOUVEAUX SERVICES DE MOBILITÉ CONNECTÉE

En soutenant les entrepreneurs de l'innovation digitale, essentiellement des startups, VINCI Autoroutes incube les services autoroutiers de demain.

## ACCÉLÉRATION DE LA POLITIQUE D'INNOVATION

VINCI Autoroutes a donné un nouvel élan à sa politique d'innovation en lançant en octobre 2015, dans le prolongement du Lab VINCI Autoroutes, un accélérateur de startups dans le domaine de la mobilité connectée. L'objectif est de soutenir des initiatives entrepreneuriales dans les domaines du voyage, des mobilités du quotidien, de la sécurité routière et de l'environnement. Les startups intégrant l'accélérateur VINCI Autoroutes bénéficient d'un programme d'accompagnement par séquences successives de six mois, en collaboration avec les experts de l'entreprise, dans le but de développer des expérimentations pilotes en conditions réelles sur le réseau autoroutier.

La politique d'innovation ouverte de VINCI Autoroutes s'inscrit dans celle, globale, de VINCI. Le Groupe a organisé en avril 2015 son deuxième Hackathon, au stade Allianz Riviera de Nice. Au total, 124 participants – étudiants, startups et développeurs – ont concouru pour concevoir de nouveaux services numériques destinés aux utilisateurs des infrastructures en concessions gérées par VINCI. Trois startups sélectionnées lors de ce Hackathon sont accompagnées depuis 2015 par l'accélérateur VINCI Autoroutes (*lire page 81*). L'année a vu également le lancement du VINCI Startup Tour, concours itinérant organisé à l'échelle européenne sur le thème de l'expérience client digitale sur les autoroutes, dans les aéroports et les stades et sur les lignes ferroviaires à grande vitesse. Un jury composé d'experts et de partenaires de VINCI Concessions a désigné les lauréats à l'issue d'auditions organisées en février 2016 dans une dizaine de villes en France, ainsi qu'à Londres et à Lisbonne.



## AMÉLIORER LE SERVICE ET PERSONNALISER LA RELATION AVEC LES UTILISATEURS DE L'AUTOROUTE

En conjuguant des partenariats extérieurs et ses propres expertises, VINCI Autoroutes entend tirer parti des nouvelles ressources des technologies digitales pour améliorer encore la qualité du service autoroutier et personnaliser la relation avec les utilisateurs de l'autoroute. L'analyse des données massives recueillies au péage permet par exemple de déceler des temporisations anormales, de l'ordre de la seconde, dans la levée des barrières de péage; le traitement de ces anomalies génère avec le temps des gains significatifs de fluidité du trafic.

À plus long terme, VINCI Autoroutes réfléchit également à l'évolution du télépéage. Celui-ci pourrait ne plus passer exclusivement, comme c'est le cas aujourd'hui, par le badge à fixer sur son pare-brise, mais aussi par le smartphone associé aux technologies de lecture des plaques d'immatriculation et du bluetooth.

1 Les participants au Hackathon VINCI Nice Côte d'Azur ont eu 48 heures pour réinventer l'expérience client des voyageurs.

2 Les principales aires de services du réseau VINCI Autoroutes seront équipées du wifi en 2016.



1



2



# DES SERVICES NUMÉRIQUES QUI ENRICHISSENT L'EXPÉRIENCE DU VOYAGE SUR AUTOROUTE



## VINCI AUTOROUTES

Toutes les informations VINCI Autoroutes sur smartphones. Indispensable.

### + Catégorie

Application  
Disponible en français et en anglais

### + Description

Information en temps réel, via le GPS du smartphone, sur les événements trafic lors des trajets sur le réseau VINCI Autoroutes. Plusieurs fonctionnalités (assistance, news, copilotage, aires et services...) sont proposées.



## WIFI

Haut débit gratuit sur les aires.

### + Catégorie

Accès wifi

### + Description

VINCI Autoroutes et Wifirst (groupe Bolloré) ont équipé à partir de l'été 2015 les aires de services de l'autoroute A8 situées entre Aix-en-Provence et Nice d'un service de wifi à ultra-haut débit. L'infrastructure déployée est intégralement connectée en fibre optique, permettant des débits allant jusqu'à 1Gbps.

À partir de 2016, les principales aires du réseau VINCI Autoroutes proposeront un service de wifi gratuit.



## CLIQUEZ-DÉJEUNEZ

Le service en ligne coupe-file.

### + Catégorie

Site Internet

### + Description

En partenariat avec le groupe de restauration Elixir et la startup Wynd, VINCI Autoroutes a lancé le service Cliquez-déjeunez, qui permet de commander en ligne chez Paul, à l'avance, un repas à récupérer sur une aire de services en bénéficiant d'une file prioritaire et de remises. Expérimenté sur une dizaine d'aires en 2015, le service intégrera d'autres enseignes en 2016 et sera progressivement étendu à l'ensemble du réseau VINCI Autoroutes.



## APPLIS EN INCUBATION

Trois startups sélectionnées lors du Hackathon VINCI Nice Côte d'Azur sont accompagnées depuis 2015 par l'accélérateur VINCI Autoroutes pour développer des services innovants de mobilité connectée :



### WEVER

Le covoiturage au quotidien.

**+ Catégorie**  
Application

#### **+ Description**

Réseau social de covoiturage urbain, met en relation en temps réel des passagers et des conducteurs partageant des centres d'intérêt communs pour optimiser leurs mobilités, en reprenant le concept des lignes et des arrêts de transports en commun.



### BABBLECAR

Communiquer à partir des plaques d'immatriculation.

**+ Catégorie**  
Application (en développement)

#### **+ Description**

Réseau social de véhicules identifiés par leur plaque d'immatriculation, permettant à leurs occupants d'entrer en relation sans se connaître.



### THE LITTLE EXTRA

Optimiser le temps d'attente.

**+ Catégorie**  
Application (en développement)

#### **+ Description**

Propose de monétiser les temps perdus dans les transports en répondant à des enquêtes de consommation sur un mode ludique et en gagnant des cadeaux.



# L'AUTOROUTE DE LA CULTURE ET DU PATRIMOINE

De nombreuses aires du réseau VINCI Autoroutes accueillent des aménagements accessibles au public qui sont autant d'invitations à découvrir les territoires avoisinants sous un angle inattendu, qu'il soit culturel, historique ou environnemental.







## PROMENADE DANS L'ŒUVRE DE GEORGES BRASSENS

L'aire de Loupian - Georges Brassens, près de Sète où naquit le poète-chanteur, propose désormais un parcours de découverte de son œuvre et accueille une statue de l'artiste à la guitare et à la pipe.



**ALAIN VIDAL**  
MAIRE DE LOUPIAN

### « FAIRE PARLER DE NOTRE TERRITOIRE »

« Loupian est avant tout connue pour son patrimoine architectural, mais nous sommes ravis de mettre ici en avant l'héritage culturel laissé par Brassens. Quand VINCI Autoroutes nous a présenté le projet, nous nous sommes associés avec enthousiasme à la création de ce parcours. C'est un bénéfice pour nous tous de faire parler de notre territoire traversé par l'autoroute. Nous sommes enchantés et fiers de cette opération. »

Maxime Le Forestier, le 26 juin 2015, lors de l'inauguration de la statue de Georges Brassens, sur l'aire de Loupian (A9).

Depuis l'été 2015, VINCI Autoroutes propose aux voyageurs de l'autoroute A9, entre Béziers et Montpellier, une halte culturelle sur l'aire de Loupian. Rebaptisée aire de Loupian - Georges Brassens, celle-ci accueille désormais une statue et un parcours dédié au poète-chanteur. Natif de la ville toute proche de Sète - qu'il a notamment chantée dans la *Supplique pour être enterré à la plage de Sète* -, Brassens était un familier dans son enfance de l'étang de Thau, sur lequel l'aire offre un beau panorama.

VINCI Autoroutes a confié au sculpteur Thierry Delorme la création d'une statue de l'artiste à la guitare et à la pipe, tandis que sa femme Pascale a conçu un parcours invitant à découvrir, tout au long des cheminements piétons de l'aire, les chansons de Georges Brassens. La statue et le parcours Georges Brassens ont été inaugurés le 26 juin 2015. L'invité d'honneur était Maxime Le Forestier, familier du chanteur et de son œuvre, qu'il a chantée et enregistrée dans son intégralité.

# FENÊTRES OUVERTES SUR LES RICHESSES DES TERRITOIRES

L'histoire, les traditions populaires, le patrimoine naturel  
et l'art à la portée de tous sur l'autoroute.



1

## ART ROMAN SUR L'A10

En Charente-Maritime, sur l'aire de Lozay (A10), VINCI Autoroutes a créé un « jardin de sculptures », consacré à l'art roman en Saintonge. Accessible aussi depuis l'extérieur de l'autoroute, l'aire présente des reconstitutions totales ou partielles de monuments saintongeais, accompagnées de panneaux explicatifs. Ces reproductions fidèles ont été réalisées par des Compagnons du Tour de France selon des techniques traditionnelles et avec le soutien des Archives nationales.

## COLONNADES NÉO-ROMAINES SUR L'A54

Détruites par un incendie en 1953, les monumentales colonnades néo-romaines du portique de l'ancien théâtre de Nîmes ont été rebâties sur l'aire de Caissargues (A54). Un musée présente également des vestiges archéologiques découverts lors des travaux de terrassement de l'autoroute. Une exposition son et lumière raconte le quotidien des peuplades de la civilisation Fontbouisse, installées dans la région vers 2800-2200 avant J.-C.



2

## FORTERESSE MÉDIÉVALE SUR L'A9

On accède depuis l'aire de Salses (A9) au château du même nom, forteresse tapie au pied des collines des Corbières, qui contrôlait le corridor de l'étang de Leucate (ou étang de Salses), non loin de Perpignan. Ce monument majeur de l'architecture militaire, qui était à la fin du Moyen-Âge l'une des plus grandes forteresses modernes d'Europe, accueille chaque année plus de 100 000 visiteurs.

1  
La façade de l'église  
Saint-Pierre d'Echebrune,  
reconstituée sur l'aire de  
Lozay (A10).

2  
Les douves de la forteresse  
de Salses, accessible depuis  
l'aire du même nom (A9).





1

### RECONSTITUTION D'UN VILLAGE CATALAN

Dernière halte sur l'A9 en France avant la frontière espagnole, l'aire du Village catalan accueille une reconstitution complète d'un village traditionnel avec ses rues, sa place centrale et son clocher-tour. Les voyageurs de toute l'Europe qui s'y arrêtent peuvent y découvrir les produits de l'agriculture et de l'artisanat catalans. Ils bénéficient aussi d'un point de vue exceptionnel sur les massifs des Albères, des Aspres et du Canigou.

### PARTAGER LA VIE DES CARRIERS

L'aire de Crazannes (A837) a été construite sur le site d'une ancienne carrière, près du fleuve Charente. Légèrement ambrée, la pierre de Crazannes a servi notamment à la construction du fort Boyard, de l'arc de Germanicus à Saintes et de la cathédrale de Cologne. Un musée ouvert sur l'aire retrace l'histoire du site et la vie des carriers au XIX<sup>e</sup> siècle. Un sentier découverte et des ateliers initient les enfants aux métiers de la pierre.

### DE VOITURE EN PÉNICHE SUR LE CANAL DU MIDI

L'aire de Port Lauragais sud, sur l'A61, offre la particularité d'être aussi un port fluvial sur le canal du Midi, que l'on peut découvrir en péniche, en franchissant ses écluses. Une exposition sur l'histoire du canal et de ses ouvrages est accessible aux voyageurs de l'autoroute comme aux plaisanciers. L'aire est également le point de départ d'une piste cyclable qui va jusqu'à Toulouse, en longeant le canal sur 50 kilomètres.



Découvrez la *storymap* des 15 aires immanquables du réseau VINCI Autoroutes : <http://bit.ly/1SE3ZwY>

### VOIR LE FEU D'ARTIFICE SUR LES REMPARTS DE CARCASSONNE

« Mon Dieu que je mourrais content après avoir vu Carcassonne », chantait Brassens. L'aire du Belvédère d'Auriac, sur l'A61, offre un point de vue exceptionnel sur la cité médiévale. Elle est devenue au fil des années le point de ralliement d'un large public lors du feu d'artifice qui illumine chaque 14 Juillet les remparts de la cité. En partenariat avec des associations locales, VINCI Autoroutes propose à cette occasion de nombreuses animations qui font de l'aire du Belvédère un haut lieu de la fête républicaine.

### COMPTER LES HEURES AU CADRAN SOLAIRE

Créée en 1993, la Nef solaire, sur l'aire de Tavel nord (A9) dans le Gard, est le fruit de la collaboration entre le sculpteur Odile Mir, l'astronome Denis Savoie et l'ingénieur Robert Queudot. Cette œuvre monumentale qui entrecroise deux pyramides est un cadran solaire. Des panneaux pédagogiques retracent la façon de compter les heures à travers les siècles.

### SUR LA ROUTE DE SAINT-JACQUES-DE-COMPOSTELLE

Entre Pau et Bayonne, sur l'A64 (la Pyrénéenne), l'aire d'Hastingues est située à la croisée de trois grands chemins qu'empruntaient au Moyen-Âge les pèlerins se rendant à Saint-Jacques-de-Compostelle, en Espagne. Un musée retrace l'histoire de ce pèlerinage historique.

### CHEVALIERS CATHARES

Les voyageurs qui quittent Narbonne en direction de Toulouse les voient de loin, vigies de l'A61 sur la butte de l'aire de Pech-Loubat. Ces trois silhouettes ont été créées à la fin des années 70 par le sculpteur Jacques Tissinier. Des pierres jalonnent le sentier qui y mène, retraçant l'histoire des Cathares. On aperçoit depuis le site le vieux Narbonne et la cathédrale Saint-Just. « Les chevaliers cathares pleurent doucement, au bord de l'autoroute quand le soir descend », a chanté Francis Cabrel.

1  
Spectacle sur  
l'aire du Village  
catalan (A9).

2  
La Nef solaire de l'aire  
de Tavel nord (A9).

3  
Pause au bord du canal  
du Midi sur l'aire de  
Port Lauragais (A61).

4  
Statue de pèlerin sur l'aire  
d'Hastingues (A64).



2



3





# DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Nos engagements 2014-2017

### MOBILITÉ DURABLE

		Objectifs 2017	Réalisé au 31/12/2015
Développer la mobilité en mode partagé sur autoroute	Encourager les pratiques de covoiturage sur autoroute	2 400 places de parkings de covoiturage disponibles <sup>(1)</sup>	1 485 places (1 430 places au 31/12/2014)
		65 % de taux d'occupation	63 % (60 % au 31/12/2014)
	Améliorer l'accueil des autocars sur autoroute	50 % des aires de services avec un accès direct aux installations commerciales	39 % (33 % au 31/12/2014)
Offrir aux clients des solutions pour réduire les émissions de CO <sub>2</sub>	Favoriser le passage en voies de télépéage à 30 km/h pour réduire les émissions de CO <sub>2</sub>	50 000 teq CO <sub>2</sub> /an évitées <sup>(2)</sup>	51 574 teq CO <sub>2</sub> évitées <sup>(3)</sup> <input checked="" type="checkbox"/> (50 947 teq CO <sub>2</sub> en 2014)
	Développer l'implantation de bornes de recharge pour véhicules électriques	70 aires équipées de bornes de recharge	36 aires équipées, dont 6 mises en service (4 au 31/12/2014)

### ENVIRONNEMENT

		Objectifs 2017	Réalisé au 31/12/2015
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 <sup>(2)</sup>	- 6,98 % par rapport à 2013, soit un total de 5 184 teq CO <sub>2</sub> évitées <sup>(3)</sup> <input checked="" type="checkbox"/>
	Favoriser la pratique du covoiturage et de la visio-conférence par les collaborateurs	Objectif en cours de définition	8 770 déplacements évités grâce à la visioconférence
	Développer le parc de véhicules électriques	52 véhicules électriques	54 véhicules électriques (40 au 31/12/2014)
Préserver les ressources naturelles	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 <sup>(2)</sup>	- 55 % entre 2008 et 2015 (- 53 % entre 2008 et 2014)
	Protéger les ressources en eau	+ 62 bassins	+ 49 bassins (+ 33 au 31/12/2014)
	Rétablir des continuités écologiques	+ 100 passages faunes <sup>(1)</sup>	+ 12 passages faune (0 en 2014)
Sensibiliser le personnel à l'environnement	Associer chaque collaborateur à des quarts d'heure les sensibilisant à la protection de l'environnement	100 % des collaborateurs participent à un quart d'heure environnement/trimestre	90 % (80 % au 31/12/2014)

(1) Objectif redéfini pour prendre en compte le Plan de relance autoroutier.

(2) Sur année glissante du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre.

(3) teq CO<sub>2</sub> = tonne équivalent CO<sub>2</sub>

Données 2014 retraitées.

Indicateurs examinés par les commissaires aux comptes dans le cadre de la vérification du reporting social, environnemental et sociétal de VINCI. Pour plus d'informations, cf. note méthodologique du rapport annuel VINCI 2015.

**ENGAGEMENT SOCIAL ET CITOYEN**

		Objectifs 2017	Réalisé au 31/12/2015
<b>Promouvoir la diversité, la mixité et l'égalité des chances</b>	Féminiser l'encadrement de VINCI Autoroutes	35 % de femmes cadres	34 % <input checked="" type="checkbox"/> (33 % en 2014)
	Sensibiliser les managers et les recruteurs à l'égalité des chances	100 % des managers et des recruteurs sensibilisés	73 % (69 % en 2014)
	Favoriser l'insertion au sein du monde professionnel	1 % des effectifs en contrat d'alternance ou de professionnalisation	1,14 % <input checked="" type="checkbox"/> (0,85 % en 2014)
<b>Accompagner durablement les collaborateurs dans leur carrière</b>	Réaliser un entretien annuel avec chaque collaborateur	100 % des collaborateurs	78 % (85 % en 2014)
<b>S'engager sur l'objectif du « zéro accident »</b>	Associer chaque collaborateur à des quarts d'heure prévention sécurité pour échanger sur la prévention des accidents et les bonnes pratiques	100% des collaborateurs (employés des filières sécurité, viabilité et péage) participent à un quart d'heure sécurité/ semaine	91 % (80 % en 2014)
	Associer nos partenaires à nos engagements en faveur de la sécurité	2 000 inspections sécurité et environnement réalisées par an	1 915 inspections sécurité et environnement (2 874 en 2014)
<b>Développer les partenariats avec le secteur adapté et de l'insertion</b>	Favoriser l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi	150 000 heures de travail confiées à du personnel en insertion	102 611 heures
<b>Favoriser l'engagement de l'entreprise et des salariés dans des actions solidaires</b>	Accompagner les salariés dans leur parrainage de projets des Fondations VINCI pour la Cité et VINCI Autoroutes	50 parrainages par an	40 parrainages (52 parrainages en 2014)

**SERVICES AUX CLIENTS**

		Objectifs 2017	Réalisé au 31/12/2015
<b>Accueillir nos clients sur des aires confortables, propres et conviviales</b>	Veiller à la propreté et à l'entretien des aires	100 % des aires conformes (évaluation interne)	66 % (70 % en 2014)
	Rendre l'ensemble des aires de repos et des haltes péage accessibles aux personnes handicapées	100 % des aires de repos et haltes péage accessibles à fin 2019	84 % des aires de repos (84 % en 2014) 12 % des haltes péage (10 % en 2014)



# REPORTING

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

## ENVIRONNEMENT

	Unité	2014	2015
<b>EAU CONSOMMATION ET PROTECTION DE LA RESSOURCE</b>			
Consommation d'eau achetée <input checked="" type="checkbox"/>	m <sup>3</sup>	847 020	791 110
Consommation d'eau forée <input checked="" type="checkbox"/>	m <sup>3</sup>	274 370	373 188
Nombre de bassins de collecte des eaux de ruissellement	nb	3 783	3 799
Linéaire d'autoroutes sur lequel la ressource en eau est protégée	km	3 332	3 354
<b>ÉNERGIE</b>			
Consommation d'électricité <input checked="" type="checkbox"/>	MWh	127 099	124 453
Consommation de carburants (gasoil + essence + biocarburant) <input checked="" type="checkbox"/>	litre	8 858 242	8 902 302
Consommation de fuel <input checked="" type="checkbox"/>	litre	808 229	681 837
Émissions de CO <sub>2</sub> directes <input checked="" type="checkbox"/>	teq CO <sub>2</sub> <sup>(1)</sup>	34 831	34 394
Émissions de CO <sub>2</sub> générées par la circulation des clients <input checked="" type="checkbox"/>	teq CO <sub>2</sub> <sup>(1)</sup>	12 291 298	12 625 241
<b>BIODIVERSITÉ</b>			
Nombre de passages faune (petite et grande) <input checked="" type="checkbox"/>	nb	771	783
Nombre de km de clôtures <input checked="" type="checkbox"/>	km	8 466	8 497
Surfaces d'espaces verts <input checked="" type="checkbox"/>	ha	28 472	28 497
<b>DÉCHETS</b>			
Déchets non dangereux valorisés <input checked="" type="checkbox"/>	tonne	9 142	11 796
Déchets non dangereux éliminés <input checked="" type="checkbox"/>	tonne	4 002	8 337
Déchets dangereux valorisés <input checked="" type="checkbox"/>	tonne	911	732
Déchets dangereux éliminés <input checked="" type="checkbox"/>	tonne	732	1 561
Enrobés mis en œuvre <input checked="" type="checkbox"/>	tonne	954 245	1 135 674
<i>Dont enrobés recyclés <input checked="" type="checkbox"/></i>	<i>tonne</i>	<i>319 365</i>	<i>441 133</i>
<b>FORMATIONS À L'ENVIRONNEMENT</b>			
Nombre d'heures de formation	heure	8 831	6 284

(1) teq CO<sub>2</sub> = tonne équivalent CO<sub>2</sub>

Indicateurs environnementaux sur année glissante du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre.

Données 2014 retraitées.

Indicateurs examinés par les commissaires aux comptes dans le cadre de la vérification du reporting social, environnemental et sociétal de VINCI.  
Pour plus d'informations cf. note méthodologique du rapport annuel VINCI 2015.

**SOCIAL**

	Unité	2014	2015
<b>EFFECTIFS</b>			
Cadres <input checked="" type="checkbox"/>	nb	910	918
ETAM <input checked="" type="checkbox"/>	nb	4 144	3 981
Ouvriers <input checked="" type="checkbox"/>	nb	1 986	1 877
Total <input checked="" type="checkbox"/>	nb	7 040	6 776
<b>PART DES FEMMES DANS L'ENTREPRISE</b>			
Nombre de femmes <input checked="" type="checkbox"/>	nb	2 876	2 779
Femmes sur effectif total <input checked="" type="checkbox"/>	%	41	41
<b>RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT</b>			
CDI <input checked="" type="checkbox"/>	nb	6 916	6 654
CDD (nombre de contrats signés dans l'année) <input checked="" type="checkbox"/>	nb	4 061	1 373
<b>ÉGALITÉ DES CHANCES</b>			
Effectif salarié handicapé (CDD, CDI) <input checked="" type="checkbox"/>	nb	395	415
<b>MOBILITÉ</b>			
De péage à viabilité	nb	42	52
De péage à autres	nb	30	76
De viabilité à autres	nb	25	31
Total	nb	97	159
<b>FORMATION</b>			
Nombre d'heures de formation <input checked="" type="checkbox"/>	heure	172 780	176 688
Taux de salariés formés <input checked="" type="checkbox"/>	%	90	88
<b>SANTÉ SÉCURITÉ</b>			
Nombre d'heures de formation dédiées à la sécurité <input checked="" type="checkbox"/>	heure	57 190	50 972
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt <input checked="" type="checkbox"/>	taux	10,81	9,50
Taux de gravité des accidents du travail avec arrêt <input checked="" type="checkbox"/>	taux	0,79	1,02
Nombre d'unités opérationnelles sans accidents de travail avec arrêt pendant au moins 1 an	nb	20/55	23/55

Indicateurs sociaux y compris données Radio VINCI Autoroutes.

Conception et réalisation : Idé Edition - Rédaction : Pierre Salanne - Direction artistique : Gilles Romiguière.  
Illustrations: Alexis Facca, Berto Martinez. Crédits photos : À Vol d'oiseau, Yann Bouvier, William Daniels,  
Stéphane Lavoué/PASCO, Jean-Claude Lother, Jean-Philippe Moulet, photothèques VINCI Autoroutes et VINCI, DR.  
Photogravure : César Graphic - Impression : Frazier.

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](http://www.vinci-autoroutes.com)

**Roulons autrement**