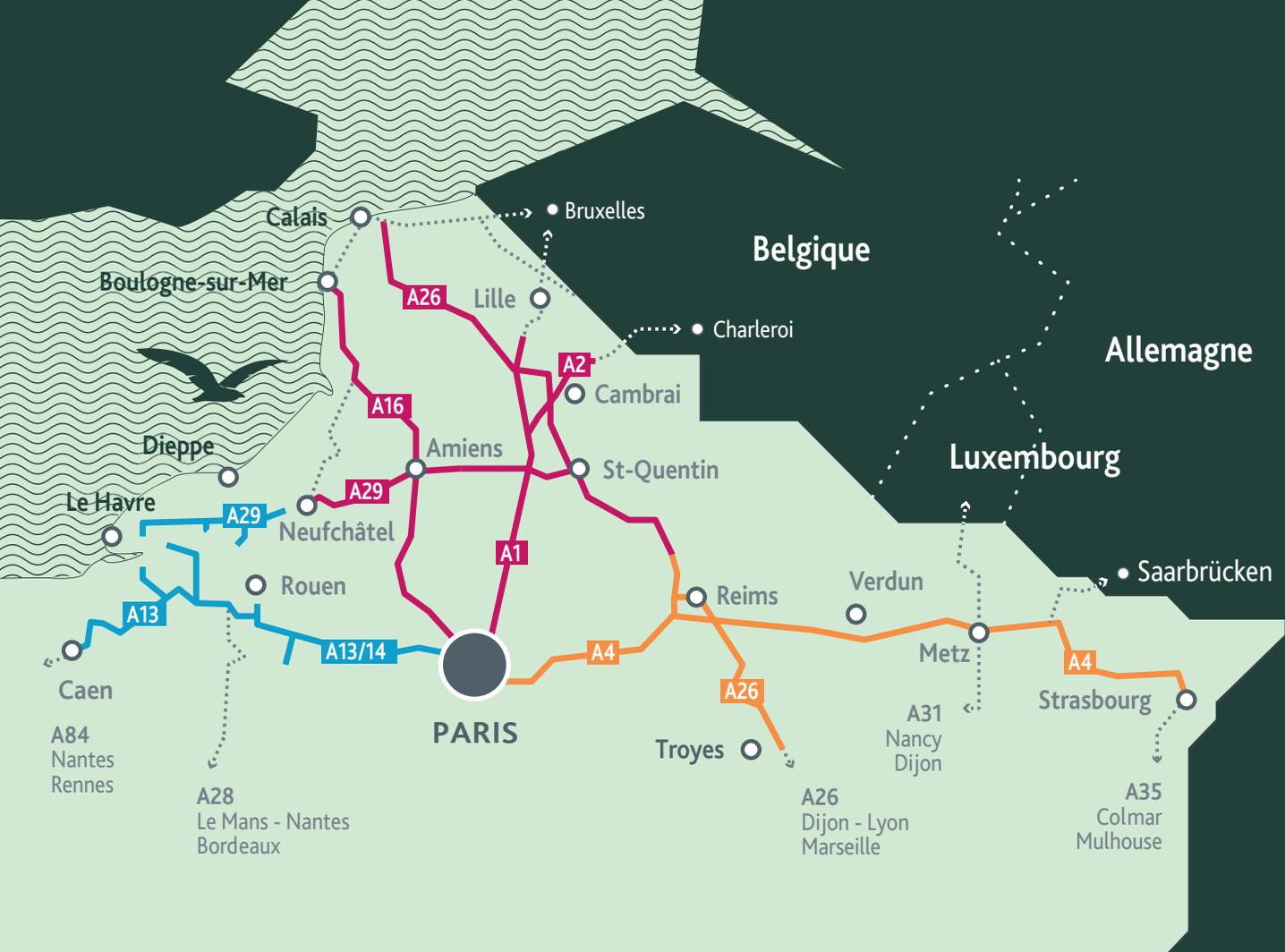




AU CŒUR DE SANEF



1 807 KM

de réseaux exploités

RÉSEAUX SAPN - SANEF

- Réseau NORMANDIE
- Réseau HAUTS-DE-FRANCE
- Réseau GRAND EST

RÉSEAUX EN EXPLOITATION

- BPNL - Boulevard Périphérique Nord de Lyon



AMBITION

Nos autoroutes sont plus que de simples infrastructures. Espaces de vie, voies rapides de connexion, elles évoluent au rythme de notre société en perpétuelle mutation. Nous, les 2 200 femmes et hommes de Sanef, portons avec conviction notre mission : faire de nos réseaux les alliés des nouvelles mobilités, des nouveaux usages et des nouvelles attentes de toutes celles et ceux qui les empruntent. Partenaires engagés auprès des pouvoirs publics, il nous faut être à la pointe en termes de sécurité, d'innovation et de qualité de service, comme en témoigne le récent déploiement de l'autoroute en flux libre sur l'axe Paris-Normandie. En première ligne sur les solutions de décarbonation des transports, nous devons maintenir une conduite exemplaire pour tenir le cap de la transition écologique. Le patrimoine dont nous avons la responsabilité aujourd'hui ne nous appartient pas. Nous devons en revanche en assurer la pérennité pour le transmettre demain aux générations futures.

SOMMAIRE

- 04** Regards croisés entre Arnaud Quémard et Anne-Marie Idrac
- 08** Comité de direction
- 09** Profil
- 10** Le péage en flux libre, une nouvelle expérience de l'autoroute
- 13** L'innovation au service de nos clients
- 16** Nos engagements en faveur d'une mobilité durable et responsable
- 20** Garant de la sécurité et de la continuité de service
- 23** Des métiers en mouvement
- 26** Au service de la dynamique des territoires

Nous remercions toutes celles et ceux qui ont contribué à la réalisation de ce document.

Il se veut le reflet le plus fidèle de l'engagement et du sens du service de nos 2 200 collaborateurs. Il est tout particulièrement dédié à la mémoire de nos deux salariés décédés en 2023 et 2024 dans l'exercice de leurs fonctions.

Document édité par la direction de la Communication externe du groupe Sanef.

Crédits photos : DRONE PRESS sas, Maya Angelsen, Bouygues Travaux Publics Régions France/Artois Drones, Freepik. Conception et réalisation : I&S.

Impression sur du papier certifié FSC et avec des encres végétales.

REGARDS CROISÉS

Transformation de l'axe Paris-Normandie en autoroute en flux libre, démarche de certifications, fin des contrats de concession en perspective. Comment le groupe Sanef aborde-t-il ces différents enjeux pour les années à venir ?

Réponses d'**Arnaud Quémard**, Directeur général
et d'**Anne-Marie Idrac**, Présidente du Conseil d'administration.

Pouvez-vous nous expliquer les enjeux du péage en flux libre pour le groupe Sanef ?

Arnaud Quémard : Le déploiement du péage en flux libre sur l'axe Paris-Normandie (A13-A14) constitue une révolution dans le paysage autoroutier français. Pour la première fois, un axe existant, fréquenté chaque année par 8 millions de clients, est transformé en système entièrement automatisé. Tout cela sans interruption de trafic, je tiens à le préciser. Ce système de péage sans barrières entraîne une nouvelle manière d'appréhender le paiement : dématérialisé ou en physique, chez les buralistes du réseau Nirio. C'est le signe d'une autoroute en accord avec son temps. Il faut reconnaître que l'autoroute était, jusqu'à présent, un peu passée à côté de la transformation digitale. La digitalisation ne doit cependant pas être une fin en soi. Elle doit s'accompagner de bénéfices tangibles. Et le péage en flux libre en apporte beaucoup ! Ce nouveau système va permettre une circulation plus fluide, plus rapide et plus sûre. Le péage en flux libre s'inscrit pleinement dans notre mission de service public qui consiste à garantir les meilleures conditions de sécurité et de fluidité à tous ceux qui empruntent nos voies. C'est aussi du temps gagné au péage qui se traduit par des économies de carburant. Un tel dispositif, ce seront 30 000 tonnes de CO₂ économisées par an, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 11 000 véhicules. Ce sera également plus de fréquentation touristique pour les territoires normands et de l'attractivité pour les entreprises implantées dans ces régions.

Anne-Marie Idrac : Cet exploit technique a conduit un grand nombre de métiers comme ceux des infrastructures, des systèmes d'information, de la relation client, du juridique à travailler ensemble et c'est une très bonne chose. Cette approche va s'étendre à beaucoup d'autres projets dans l'entreprise et renforcer notre capacité à innover. Cette réalisation est aussi une transformation profonde pour nos clients, qui doit être accompagnée dans la durée par une communication pédagogique.

Que signifie cette disparition des barrières de péage pour les métiers traditionnels de l'autoroute ?

A. Q. : Plus qu'un simple projet, c'est un symbole qui marque la volonté de rendre l'entreprise plus simple, plus efficace. Nous avons, jusqu'à présent, un rapport assez anonyme avec les millions d'automobilistes qui circulent sur nos autoroutes. Cette évolution s'accompagne d'une volonté de relation beaucoup plus riche avec nos clients. Nous allons mieux les connaître, dialoguer avec eux de façon plus personnalisée. C'est une transformation culturelle importante qui ne se limite pas, selon moi, au flux libre. À terme, je suis convaincu que le trajet sur autoroute sera perçu par nos clients comme beaucoup plus simple. Pour nos collaborateurs de la filière péage, cela signifie également des métiers qui évoluent vers la relation client, avec un développement de compétences particulières. Ils ont été formés, accompagnés et surtout embarqués dans cette transformation dès le début des discussions préliminaires avec l'État. Et c'est un choix dont je suis assez fier.

« Le péage en flux libre, c'est le signe d'une autoroute en accord avec son temps. »



A-M. I. : Nous sommes en train de passer d'un rôle de gestionnaire d'infrastructures à celui de fournisseur de solutions de mobilité et c'est une transformation fondamentale pour Sanef. Un nouvel équilibre s'opère entre les métiers d'ingénieurs et les métiers liés à la relation client, mais aussi avec les territoires et les élus. Ce sont des mutations profondes et complexes, à la fois techniques, humaines, organisationnelles. Elles nous amènent à simplifier nos manières de travailler, avec moins de silos en interne. Je trouve remarquable cette capacité à transformer cette complexité en simplicité.

Vous évoquez souvent l'excellence opérationnelle. Quelle définition en donnez-vous ?

A. Q. : Je dis souvent que le métier de gestionnaire d'autoroutes consiste à faire de manière parfaitement coordonnée des milliers de petites choses différentes, sans pour autant que nos clients s'aperçoivent du travail réalisé. L'excellence opérationnelle, c'est ce supplément de rigueur et de précision qui nous permet de délivrer à nos clients une qualité de service irréprochable à chaque étape de leur trajet. Cela permet aussi à chacun de nos collaborateurs de mieux comprendre à quoi il ou elle contribue dans l'entreprise et comment il ou elle sert l'intérêt général. On travaille toujours mieux lorsque l'on sait à quoi sert ce que l'on fait.

A-M. I. : Selon moi, l'excellence opérationnelle rejoint rapidement l'excellence économique. Si l'on parvient à rendre un service public efficace autant pour les finances publiques que pour nos actionnaires, c'est aussi parce que tout ceci se fait dans une optique de sobriété de moyens, de financement et de productivité dont tout le monde bénéficie.

Le groupe Sanef est triplement certifié ISO depuis peu (santé et sécurité, anti-corruption, environnement). Quel est le sens de ces démarches de certification ?

A. Q. : Lorsque l'on est, comme nous, dans une phase de transformation profonde, il est nécessaire de se donner un certain nombre de repères et de points fixes. Chacune de ces certifications est spécifique, mais participe à notre volonté de répondre aux meilleurs standards. Ces démarches s'inscrivent dans notre approche pragmatique qui consiste à se fixer des objectifs à court terme, avec des plans d'action concrets et des résultats mesurables. En matière d'environnement par exemple, cette certification vient valider notre politique RSE initiée il y a quelques années avec des objectifs qui nous correspondent. En suivant ce principe, nous sommes parvenus à réduire nos émissions de CO₂ de pratiquement 30 % et à recycler plus de 80 % de nos déchets de chantier. Nous sommes aussi l'une des rares entreprises en France à avoir converti sa flotte de véhicules de fonction en 100 % électrique.



Cette certification ISO nous amène à repenser entièrement la manière de faire notre métier en prenant soin d'y intégrer toutes nos parties prenantes. Vous ne pouvez pas faire l'impasse sur les émissions de CO₂ des voitures lorsque vous gérez une société d'autoroutes. Nous partons du principe que donner la garantie de pouvoir recharger son véhicule électrique sur l'ensemble de nos réseaux est une façon d'inciter les automobilistes à s'équiper. Le fait d'avoir aujourd'hui 670 bornes de recharge haute puissance disponibles sur nos autoroutes, c'est notre contribution à la décarbonation des transports. Nous nous considérons à ce titre comme un facilitateur.

A-M. I. : L'importance d'une certification ISO, c'est aussi la capacité à pouvoir se comparer aux autres entreprises du secteur. Il est très stimulant pour tout le monde de pouvoir se positionner. Cela est d'autant plus intéressant que nous faisons partie d'un groupe international et pouvons bénéficier ainsi des bonnes pratiques de nos collègues étrangers. Et inversement, nous pouvons être moteur dans d'autres domaines où nous sommes plutôt en pointe, comme la santé et la sécurité, où nous sommes fixé un objectif absolu de zéro accident du travail.

Vous entrez dans une nouvelle phase de la vie de l'entreprise avec une probable remise en concurrence des contrats de concession qui, pour vous, arrivent à échéance en 2031 et 2033. À quoi pourraient ressembler les concessions à l'avenir ?

A-M. I. : Nous croyons profondément à la vertu du système de concession pour l'intérêt général. Il a d'abord permis à l'État de récupérer le produit de la privatisation. Puis, durant toute la durée d'exploitation, le réseau concédé fait l'objet de travaux d'entretien et d'amélioration en continu sans financement par les contribuables. Enfin, l'État perçoit, via la fiscalité, une partie des péages. Ce système permet de partager les risques entre les acteurs publics et privés et de faire en sorte que ces risques s'équilibrent. Il est sans doute nécessaire d'intégrer un peu de flexibilité dans ces contrats. On ne peut évidemment pas rester sur les mêmes critères que ceux définis il y a quelques

décennies. Mais le contrat de concession actuel a déjà connu de nombreuses évolutions au cours des années, contenues dans des avenants qui ont fait l'objet de décrets approuvés par le Conseil d'État et contrôlés par une autorité de régulation indépendante, l'Agence de régulation des transports (ART).

A. Q. : Les investissements pour les trente ans qui viennent ne seront évidemment pas dans la continuité de ceux des trente premières années du réseau, qui correspondent à sa construction entre 1960 et 1990. Mais des investissements seront toujours nécessaires. Citons, par exemple, ceux liés à la résilience climatique, qui est un sujet essentiel, ou encore ceux pour intégrer des nouvelles énergies ou, peut-être, des véhicules autonomes sur le réseau. Il faut également rappeler qu'en 2060, les infrastructures auront en moyenne 90 ans. Il y aura alors certainement des investissements importants à faire, des rénovations lourdes qui vont au-delà du bon état d'entretien. Le système de concession reste, de notre point de vue, le meilleur pour assurer ces phases d'investissement sans grever les finances publiques.

Quels sont vos atouts dans le cadre de cette remise en concurrence ?

A. Q. : L'entreprise avance et innove en permanence. Nous ne faisons pas de grandes déclarations, mais nous allons de l'avant. Avec réellement cette capacité de penser autrement qu'un simple concessionnaire autoroutier pour répondre aux nouveaux usages.

A-M. I. : Notre capacité à dialoguer de manière constructive avec nos partenaires est l'un de nos points forts. L'engagement des collaborateurs en est un autre. Chez Sanef, quand on a des idées, on peut les faire passer et les voir mises en œuvre.



ABERTIS EN 2023



Abertis s'est imposé comme une référence dans le secteur de la mobilité, avec un fort impact économique et sociétal. En 2023, le Groupe a réalisé trois opérations de croissance stratégiques qui ont renforcé sa place de leader mondial dans le domaine des infrastructures. Son excellence opérationnelle et sa large expertise sont les piliers essentiels de son activité.

Une activité qui non seulement est porteuse de croissance pour ses actionnaires et ses partenaires, mais qui a également un impact positif sur les territoires où le Groupe est présent. C'est le cas de la France, à travers la gestion d'autoroutes de qualité, sûres et de plus en plus durables. La France est le principal marché d'Abertis, avec une contribution à l'Ebitda de 36 % en 2023.

PRÈS DE
8000 km
d'autoroutes gérés

PRÉSENCE DANS
15 PAYS

12500
collaborateurs

5,532 Md€
de chiffre d'affaires

« Nous voulons faire partie de la solution face aux défis de la mobilité dans le monde. L'engagement d'Abertis envers la société consiste à investir à long terme dans des infrastructures durables de grande qualité. »

José Aljaro, CEO d'Abertis

COMITÉ DE DIRECTION

Nous nous attachons collectivement à maintenir et à développer l'engagement des 2 200 femmes et hommes de Sanef.



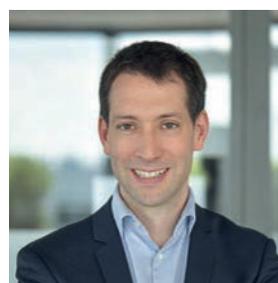
Arnaud Quémard
Directeur général



**Julien Castres
Saint-Martin**
Directeur Infrastructures



Caroline Chaix
Directrice Communication
Externe



François Cornier
Directeur Construction



Aurélie Debauge
Directrice Ressources
Humaines



Baptiste Escoffier
Directeur Systèmes
d'Information



Jean-Marc Espagne
Directeur Exploitation Réseau



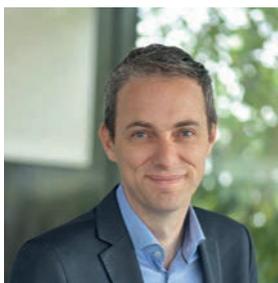
Vincent Fanguet
Directeur Exploitation
et Expérience Client



Édouard Fischer
Directeur Innovation
et Transformation



Rainier d'Haussonville
Secrétaire général



Julien Pointillart
Directeur délégué
Environnement et RSE



Ying-Yu Touzot
Directrice Financière

PROFIL



UN PURE PLAYER DE LA GESTION D'AUTOROUTES...

Sanef est une société concessionnaire d'autoroutes. Filiale française du groupe espagnol Abertis, leader mondial de la gestion d'autoroutes, Sanef n'est affiliée à aucune entreprise de BTP travaillant en France. Notre expertise reconnue s'étend au financement, à l'exploitation et à l'entretien de nos réseaux, situés en Île-de-France, en Normandie, dans les Hauts-de-France et le Grand Est.



PARTENAIRE DE L'ÉTAT...

Nos activités s'exercent dans le cadre de contrats de concession, signés avec l'État pour une durée déterminée. C'est l'État qui réglemente nos investissements ainsi que les tarifs des péages pratiqués sur nos réseaux. En tant que délégataire de service public, Sanef a la responsabilité de l'entretien et de l'exploitation de ses réseaux ainsi que de l'information de ses clients. L'Autorité de régulation des transports (ART), autorité indépendante, garantit le respect de ces obligations.



ACTEUR CLÉ D'UNE MOBILITÉ CHOISIE...

Sanef propose des services pour favoriser une mobilité fluide et sûre pour tous ses clients. Nos collaborateurs s'engagent à les accueillir sur nos réseaux, dans les meilleures conditions de sécurité. Une expérience source de liberté, qui ouvre la voie à l'autoroute de demain.



ANCRÉ DANS LES TERRITOIRES

Nos autoroutes sont des infrastructures structurantes pour la vie économique des territoires qu'elles sillonnent. Sanef contribue, par son activité, à la création d'emplois directs et indirects. En soutenant des actions autour de la culture et du tourisme dans les régions traversées, nous renforçons également l'attractivité de ces territoires auprès de nouveaux publics.

PRÈS DE

2 Md€

de chiffres d'affaires en 2023

2200

collaborateurs

1,4 Md€

d'Ebitda en 2023

200 M€

de nouveaux investissements signés avec l'État en 2023

LE PÉAGE EN FLUX LIBRE,

UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE DE L'AUTOROUTE

Avec le déploiement du péage en flux libre sur les 210 kilomètres reliant Caen et Paris (A13-A14), une première en France sur tout un axe autoroutier déjà en service, Sanef révolutionne la manière de voyager sur l'autoroute. Ce système de péage sans barrières physiques permet une conduite plus fluide, plus sûre, plus économique et plus respectueuse de l'environnement.

« Cette transformation de l'autoroute Paris-Normandie en péage en flux libre constitue une vraie révolution dans l'usage de l'autoroute en France. »

Arnaud Quémard,
Directeur général du groupe Sanef

DONNÉES PERSONNELLES ET FLUX LIBRE

En matière de collecte, de traitement et de sécurité des données à caractère personnel, nous nous engageons à respecter l'ensemble des dispositions du RGPD (règlement général sur la protection des données) et de la loi informatique et libertés.

Seules les données strictement nécessaires au péage sont collectées (photo du véhicule et des plaques d'immatriculation, date et lieu du passage, coordonnées bancaires en cas de paiement sur [sanef.com](https://www.sanef.com)).

Ces données sont exclusivement accessibles aux collaborateurs et aux sous-traitants de Sanef habilités dans le cadre de leurs missions. Elles peuvent être communiquées à des tiers autorisés uniquement en cas d'exigence légale ou décision judiciaire. D'autre part, les portiques du flux libre ne collectent que des données nécessaires au recouvrement du péage.



FLUX LIBRE : MODE D'EMPLOI

Grâce à ce système innovant, les conducteurs n'ont plus besoin de s'arrêter pour payer leur péage. Les barrières physiques sont remplacées par des portiques équipés de capteurs et de caméras. Au passage des véhicules, ils photographient les plaques d'immatriculation ou détectent les badges de télépéage positionnés sur le pare-brise. Le paiement du péage, calculé en fonction de la classe du véhicule (voiture, moto ou poids lourd) et de l'itinéraire emprunté, s'effectue après le trajet et doit être réglé dans un délai de 72 heures.

Cette transformation de l'autoroute, décidée en collaboration avec l'État, s'inscrit pleinement dans la loi d'orientation des mobilités (LOM) de décembre 2019. Pour accompagner ce nouveau dispositif, l'État a en effet modernisé le cadre juridique pour assurer le bon fonctionnement du flux libre. Il a également créé une nouvelle signalisation, intégrée au Code de la route, pour informer les conducteurs du nouveau dispositif le long du trajet.

LES BÉNÉFICES

Le péage en flux libre répond aux enjeux essentiels de la mobilité sur autoroute en combinant fluidité, sécurité, simplicité et respect de l'environnement. Il permet d'éviter de s'arrêter, offrant ainsi un gain significatif de temps et de confort pour les usagers. Sur un axe comme l'A13, notamment lors des grands week-ends et des vacances vers la Normandie, ce système fluidifie la circulation et améliore la sécurité en supprimant le stress dû au choix de la file de péage et du moyen de paiement.

La simplicité du système est un vrai avantage : le paiement du péage s'effectue en une fois à la fin du parcours, par le moyen de son choix.

Enfin, en réduisant les temps de freinage et d'accélération, le péage en flux libre permet aux conducteurs de réduire leur budget carburant tout en minimisant leur empreinte carbone sur l'autoroute.

TROIS SOLUTIONS DE PAIEMENT

Selon leurs habitudes et préférences, les conducteurs disposent de trois possibilités pour régler leur trajet.

TÉLÉPÉAGE

Le badge de télépéage reste la solution la plus simple à condition qu'il soit bien fixé au pare-brise. Comme c'est le cas aujourd'hui, le montant du péage est facturé mensuellement et prélevé automatiquement.

EN LIGNE SUR SANEF.COM

- Le paiement automatique : après la création de son compte, le client associe sa plaque d'immatriculation à sa carte bancaire.

- Le paiement après chaque trajet : le client doit effectuer son paiement dans les 72 heures suivant son trajet en renseignant sa plaque d'immatriculation. Il peut activer gratuitement un service de notification pour prévenir les oublis de paiement.

EN POINT DE VENTE

Enfin, pour les personnes qui souhaitent se rendre dans un point de vente physique, il est possible de régler son péage, dans les 72 heures après le trajet, chez l'un des buralistes agréés du réseau Nirio.

DES TRAVAUX RÉALISÉS EN TOUTE SÉCURITÉ



Les travaux d'aménagement pour le péage en flux libre ont été pensés pour assurer la sécurité de tous, conducteurs et équipes, tout en minimisant l'impact sur la circulation. La première étape est celle de l'installation progressive des portiques sur les 14 points physiques de l'axe Paris-Normandie. Chaque chantier dure de cinq à six mois. Des voies provisoires sont ensuite mises en place aux extrémités des barrières de péage. C'est là que roulent les véhicules à une vitesse provisoirement fixée à 70 ou 90 km/h pendant la première mise en service, comme c'est déjà le cas sur l'A14. Le basculement se fait de nuit afin de ne pas perturber la circulation. L'étape suivante, qui dure environ vingt-quatre mois, consiste à déconstruire les barrières de péage et à reconstruire les futures voies de circulation centrales. Une fois ces travaux achevés, les véhicules circuleront définitivement de manière fluide et sans restriction sur les nouvelles voies réaménagées. Enfin, les derniers travaux auront lieu sur l'accotement pour déconstruire les abords de l'autoroute et permettre une restauration écologique des surfaces libérées.

3 ÉTAPES CLÉS

JUIN 2024

PREMIÈRE PHASE DU PÉAGE EN FLUX LIBRE SUR L'A14

Mise en service du péage en flux libre sur les sites de Montesson et de Chambourcy avec une circulation à vitesse limitée sur des voies provisoires.

FIN 2024

MISE EN SERVICE SUR TOUT L'AXE PARIS-NORMANDIE

Déploiement du péage en flux libre sur l'A13 et l'A14 avec la même organisation de circulation provisoire et les mêmes limitations de vitesse pour assurer la sécurité des clients et du personnel en intervention sur les chantiers.

COURANT 2027

FIN DE LA DÉSARTIFICIALISATION DES ABORDS DE L'AUTOROUTE

Réaménagement des espaces situés aux abords des anciennes barrières de péage afin de rendre à la nature 28 hectares de surface désartificialisée.



POUR ALLER PLUS LOIN

CONSULTEZ NOTRE SITE DÉDIÉ AU PÉAGE EN FLUX LIBRE



L'INNOVATION AU SERVICE DE NOS CLIENTS

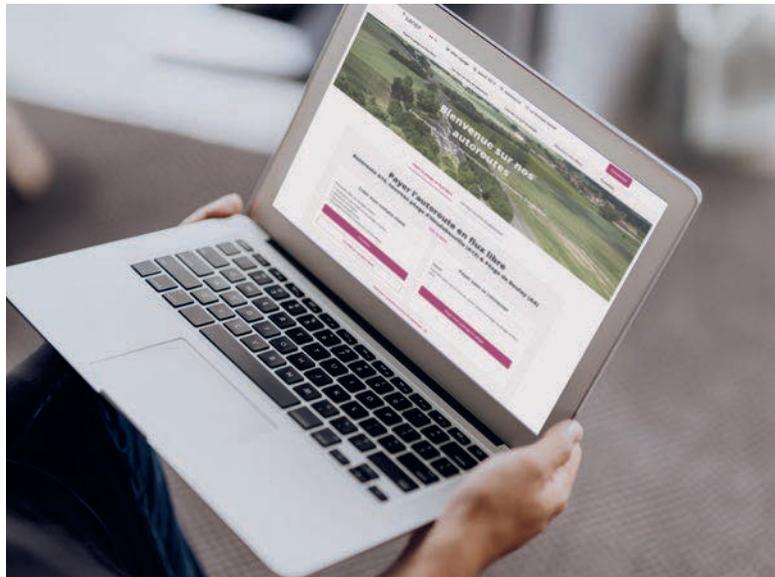
RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE CLIENT



*Nous voulons proposer une expérience de voyage fluide et sécurisée
tout en personnalisant davantage la relation avec nos clients.
En anticipant les évolutions du secteur et en répondant
aux attentes croissantes en matière de services,
nous préparons l'avenir des autoroutes.*

SANEF.COM : UNE EXPÉRIENCE DIGITALE OPTIMISÉE

En début d'année, notre site sanef.com a été entièrement repensé pour que nos clients puissent payer leur péage en flux libre de façon rapide, simple et intuitive. L'interface proposée leur permet de créer très facilement un compte en ligne en enregistrant leur véhicule et, s'ils le souhaitent, leur carte bancaire. Le paiement du péage peut alors être automatique pour chaque passage sur l'A14 et bientôt sur l'A13. Il est également possible de payer chaque trajet sur le site sanef.com dans les 72 heures suivant le déplacement et d'activer gratuitement un service de notification par e-mail pour prévenir les oublis de paiement.



L'INFORMATION DE NOS CLIENTS

Nos équipes assurent une surveillance continue de nos réseaux 24 h/24 et 7j/7 pour garantir une circulation fluide et en sécurité à nos clients. Pour cela, elles alimentent en temps réel tous nos canaux de communication sur les conditions de circulation, notamment la radio Sanef 107.7, le site internet, les réseaux sociaux et les panneaux d'information sur l'autoroute. Ces outils sont conçus et optimisés pour fournir des informations en direct et accompagner nos clients tout au long de leur voyage.

UNE RELATION CLIENT RENFORCÉE

Notre direction Relation Client a été renforcée et totalement réorganisée pour mieux répondre aux besoins de nos clients et aux nouveaux services proposés. Aujourd'hui, un centre d'assistance gère la relation client de façon unifiée pour le péage avec barrières. Notre centre de relation client, inauguré en juin

dernier, est dédié à l'accompagnement des clients avant et après leur parcours, évidemment avec un focus spécifique sur le péage en flux libre.

Les conseillers, basés dans la Métropole Rouen Normandie, proposent une assistance personnalisée à nos clients en les guidant dans ce nouveau dispositif, qui consiste à payer le péage après le trajet.

UNE NOUVELLE ÈRE POUR NOS AIRES



Pour mieux répondre aux attentes de nos clients, nos aires évoluent en permanence. La dernière vague de renouvellement porte sur 16 aires, pour lesquelles 110 millions d'euros ont été investis.

Ces évolutions ont permis d'intégrer harmonieusement nos infrastructures dans leur environnement et de proposer de nouvelles enseignes attractives (E.Leclerc, McDonald's...). Les installations proposent désormais des bornes de recharge pour véhicules électriques, des zones de détente, des aires de jeux pour enfants et une couverture Wi-Fi étendue. En outre, nous avons agrandi les espaces de parking pour poids lourds, répondant ainsi aux besoins spécifiques des professionnels de la route. Parmi nos 72 aires, 11 sont labellisées Aires « Bon Plan » pour leurs prix avantageux sur les carburants et les produits alimentaires, afin de répondre aux préoccupations de pouvoir d'achat de nos clients face à l'inflation.

Ces différentes réalisations illustrent notre capacité à fournir des aires de service à la fois modernes et confortables, tout en garantissant une expérience agréable et fonctionnelle pour tous les voyageurs.

EN CHIFFRES

16

AIRES MODERNISÉES
SUR LA PÉRIODE 2023/2024

110 M€
INVESTIS

11

AIRES « BON PLAN »



Nos 72 aires de service sont toutes équipées de bornes de recharge ultra-rapides pour véhicules électriques. Nos clients peuvent circuler en toute sérénité sur l'ensemble de notre réseau, en ayant la garantie de trouver une borne de recharge en moyenne tous les 50 kilomètres. Cette couverture étendue témoigne de notre engagement à faciliter les trajets en véhicule électrique et à soutenir la transition énergétique.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR D'UNE MOBILITÉ DURABLE ET RESPONSABLE

De la réduction de notre propre empreinte carbone au développement de mobilités plus responsables en passant par la préservation de la biodiversité, nos engagements contribuent à notre échelle et de façon pragmatique à la lutte contre le changement climatique et à la transition environnementale. Le point sur six de nos actions phares.



ACCOMPAGNER TOUTES LES MOBILITÉS : NOS NOUVEAUX PROJETS

Une autoroute qui avance, c'est une autoroute qui s'adapte, se transforme et évolue pour anticiper les usages et répondre aux nouveaux besoins. Alors que les aires de covoiturage continuent de se développer (avec un objectif de 1 000 nouvelles places d'ici à 2026, portant à 2 500 la capacité totale d'accueil des covoitureurs), plusieurs projets majeurs verront le jour au cours des prochaines années :

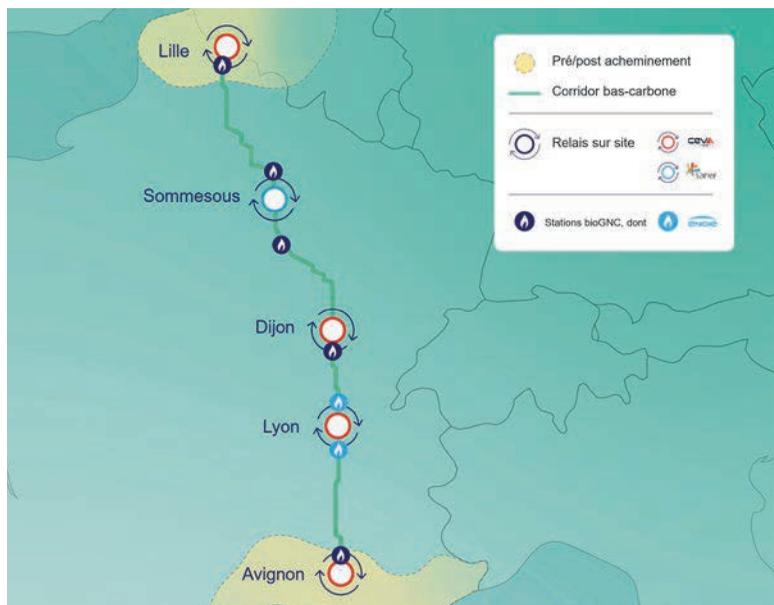
- augmentation de la capacité d'accueil des poids lourds sur nos aires de service et de repos avec la création de 600 nouvelles places de parking ;
- sécurisation du transport de fret avec la réalisation de deux parkings sécurisés, l'un sur l'aire de la Baie de Somme (A16) doté de 124 places, l'autre de 100 places sur l'aire de Saint-Hilaire-Cottes (A26) ;
- aménagement de 12 kilomètres de voies réservées au covoiturage dans les deux sens de l'A4 à l'est de Paris pour encourager la pratique de la mobilité partagée et le recours au transport collectif ;
- construction d'un pôle d'échange multimodal sur l'A4, au niveau du futur diffuseur de Bussy-Saint-Georges sur l'A4, avec un parking relais de 360 places, un espace voyageurs intégrant différents services ainsi qu'une passerelle piétonne d'accès aux arrêts de bus.

ECTN : DÉCARBONER LE TRANSPORT ROUTIER LONGUE DISTANCE

L'alliance ECTN (*European Clean Transport Network Alliance*) regroupe trois acteurs phares – Sanef, CEVA Logistics et Engie – mobilisés pour la décarbonation du transport routier de marchandises en Europe.

ECTN expérimente le pilote d'un réseau inédit de stations relais pour les poids lourds, équipées de bornes de recharge multiénergies renouvelables. L'expérimentation, lancée en décembre 2023, se déploie sur 900 kilomètres entre Avignon et Lille. Elle comprend cinq stations relais dont une sur l'aire de service de Sommesous (A26). Celle-ci préfigure ce que seront les terminaux sur autoroute ou à proximité immédiate de ces axes qui portent l'essentiel du trafic routier de marchandises longue distance.

Le projet s'élargira progressivement à partir de l'automne 2024 grâce à la mise en service de nouveaux camions dont des camions électriques.



900 KM,

C'EST LA DISTANCE SUR LAQUELLE SE DÉPLOIE L'EXPÉRIMENTATION

BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUE : DES COMPTEURS AU VERT

C'était un objectif phare de notre politique de décarbonation des mobilités, c'est désormais une réalité : recharger sa voiture électrique sur nos autoroutes est devenu aussi facile que remplir son réservoir. En effet, 662 points de charge ont été installés sur nos 72 aires de service, soit en moyenne une station tous les 50 kilomètres. Ces stations de recharge ultra-rapide (puissance supérieure à 150 kilowatts) permettent de recharger une voiture électrique de 20 à 80 % en vingt minutes seulement, soit le temps de pause

recommandé lors de trajets sur autoroute.

Nos stations de recharge sont compatibles avec tous les modèles de véhicules électriques disponibles sur le marché et accessibles 24 h/24 et 7 j/7. En 2023, plus de 460 000 charges électriques ont été comptabilisées sur nos aires. Si la part de marché des voitures électriques est encore réduite, elle progresse régulièrement et contribue à la baisse des émissions de CO₂ en France. L'extension future des stations de recharge sur nos aires est déjà prévue pour adapter la capacité de recharge à la demande.



FLOTTE ÉLECTRIQUE : MONTRER L'EXEMPLE !

L'électrification de notre parc de véhicules constitue l'un des leviers de décarbonation de notre activité. Selon une récente étude de l'ONG Transport & Environnement, Sanef fait partie des 40 % d'entreprises vertueuses en matière de verdissement de leur flotte automobile. En effet, plus de 60 % de nos véhicules de fonction sont déjà électriques. Nous remplaçons systématiquement nos véhicules de service par des modèles électriques avec un objectif d'une flotte 100 % électrique en 2030. Trois cents bornes de recharge équipent désormais nos sites régionaux et nos centres d'exploitation, pour accompagner ce changement. Outre l'impact sur notre bilan carbone, l'électrification de notre flotte de véhicules permet aussi d'ouvrir la voie et de lever les craintes qui freinent le choix de passer à l'électrique, notamment pour circuler sur autoroute.



OBJECTIF

100 %

DE NOTRE FLOTTE
ÉLECTRIQUE EN 2030

RECYCLAGE DES CHAUSSÉES : UN CHOIX DURABLE

Les chantiers de chaussées représentent le premier poste d'émissions directes de carbone de notre Groupe. Pour réduire leur impact sur l'environnement, nous avons choisi la voie du recyclage et de l'innovation.

Réutiliser une partie des matériaux issus du rabotage des anciennes chaussées pour les réinjecter dans la fabrication des nouveaux enrobés permet avant tout de préserver les ressources naturelles. Par ailleurs, avec un taux de recyclage moyen de 40 % de nos chaussées, nous parvenons à réduire l'impact carbone de nos chantiers de 10 à 15 %. Notre objectif est de porter ce taux de recyclage moyen à 45 voire 50 % en garantissant le même niveau de qualité et de pérennité que les chaussées actuelles. En parallèle, nous encourageons et soutenons les initiatives des entreprises de travaux publics dans la recherche et le développement de solutions innovantes telles que le liant végétal ou l'application d'enrobés à basse température. La prise en compte des enjeux environnementaux est systématiquement évaluée dans nos appels d'offres. En 2024, le poids de ce critère a significativement augmenté, passant de 9 à 16 % de la notation globale.



40%

**D'ANCIENS MATÉRIAUX
DANS LA FABRICATION
DES NOUVEAUX ENROBÉS
EN 2024**



ÉCOPONT D'ERMENONVILLE : UN BILAN POSITIF

Afin de préserver la biodiversité des massifs d'Halatte, de Chantilly et d'Ermenonville dans l'Oise (plus de 10 000 hectares), notamment la population de grands cervidés, Sanef a financé un écopont exceptionnel sur l'A1 pour un montant de 7,2 millions

d'euros. Géré avec plusieurs partenaires, notamment l'ONF et le conservatoire botanique, il a été inauguré le 6 juillet 2023. Un an plus tard, le bilan est positif : la végétation a repris ses droits sur l'ouvrage avec l'apparition d'espèces caractéristiques des milieux sablonneux. Quant à la faune, les relevés effectués confirment le passage régulier de chevreuils, de cerfs et de sangliers.

GARANT DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONTINUITÉ DE SERVICE

Garantir la continuité de service et assurer la sécurité sur nos autoroutes est notre priorité. Pour atteindre ces objectifs, nous nous appuyons sur des programmes de formation, de prévention des risques et de sensibilisation. Pour protéger autant nos clients que nos collaborateurs.





UNE PRIORITÉ : ZÉRO ACCIDENT DU TRAVAIL

Notre politique de santé et de sécurité s'articule autour de l'objectif zéro accident de travail et s'appuie sur cinq leviers.

- L'encouragement à des initiatives locales et au partage d'expériences des équipes. Nos collaborateurs contribuent ainsi à leur sécurité en proposant et en participant à des projets d'amélioration.
- Le renforcement de la culture des risques à travers une sensibilisation continue (causeries sécurité, par exemple) et des formations données à tous nos salariés, complétées par des modules spécifiques pour le personnel plus exposé sur le terrain. En 2023, près de 18 000 heures de formation dédiées à la sécurité ont été dispensées au sein du Groupe.
- L'implication des managers dans le pilotage de cette politique de santé et de sécurité, en s'appuyant sur la norme ISO pour organiser notre système de management.
- Le développement de la culture sécurité des entreprises intervenant sur nos chantiers. Nous y imposons de strictes conditions de sécurité grâce à un cahier des charges rigoureux et des audits.
- La sensibilisation de nos clients par des campagnes régulières.

Nos efforts pour structurer notre système de management de la sécurité ont d'ailleurs été reconnus et récompensés par l'obtention, en décembre 2023, de la certification ISO 45001. Ces efforts n'empêchent malheureusement pas les accidents touchant le personnel autoroutier sur nos réseaux, comme sur toutes les autoroutes françaises. C'est pourquoi, nous nous engageons aussi pleinement dans l'information et la sensibilisation des conducteurs.

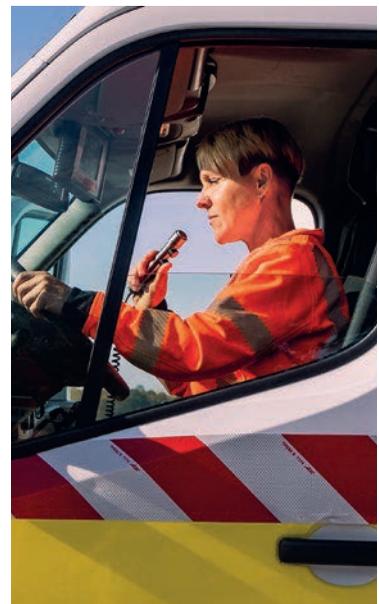
127 000

ÉVÉNEMENTS D'EXPLOITATION TRAITÉS EN 2023 DONT :

- **79 749** pannes
- **12 415** objets sur la chaussée
- **1 846** animaux errants

UN TRAVAIL CONSTANT D'INFORMATION

Assurer la sécurité au quotidien passe par le recueil et le partage d'une information de qualité. C'est le travail de nos 73 collaborateurs répartis dans le PSIT (Poste de Supervision de l'Information et des Tunnels) et dans nos 3 PCE (Postes Centraux d'Exploitation). Tous veillent à la sécurité sur nos 1 807 kilomètres d'autoroute en traitant les informations provenant des patrouilleurs, des conducteurs eux-mêmes et des caméras de surveillance. Ces informations sont communiquées sur nos panneaux lumineux et à l'antenne de Sanef 107.7. Elles font également l'objet d'un partenariat avec Waze qui indique, en plus des temps de parcours, la position de nos agents sur la chaussée.



SENSIBILISER AUX BONS COMPORTEMENTS



Notre Observatoire Sanef des Comportements sur Autoroute (réalisé avec le concours du Cerema Normandie-Centre) nous permet de mesurer, année après année, l'évolution des comportements des conducteurs autour de quatre thèmes clés : vitesse, distances de sécurité, occupation des voies et usage du clignotant. Des sujets qui font ensuite l'objet de campagnes de sensibilisation dédiées sur nos réseaux sociaux, sur notre radio Sanef 107.7 et sur nos panneaux lumineux.

Toujours dans un souci de sensibiliser les conducteurs aux risques encourus sur la route, en 2023, nous avons organisé des animations spécifiques sur certaines de nos aires, autour des sujets de fatigue, de somnolence et d'inattention, responsables de nombreux accidents.

Des accidents qui malheureusement touchent nos patrouilleurs et tous les intervenants sur l'autoroute, en les blessant et parfois en les tuant, alors qu'ils sont là pour nous protéger. En 2024, la Sécurité routière et tous les acteurs de la route ont organisé une grande campagne de sensibilisation pour alerter sur les risques que ces hommes et ces femmes encourent. Le documentaire témoignage, *Protéger des vies* de Jean-Xavier de Lestrade, est un poignant rappel des dangers auxquels font face les intervenants routiers au quotidien.

**DÉCOUVREZ
LE DOCUMENTAIRE
PROTÉGER DES VIES**



CHIFFRES OBSERVATOIRE 2024

42%

**DES CONDUCTEURS ROULENT
AU-DESSUS DE 130 KM/H**

36%

**DES CONDUCTEURS
NE SE RABATTENT PAS SUR LA VOIE
DE DROITE APRÈS AVOIR DOUBLÉ**

28%

**DES CONDUCTEURS
N'UTILISENT PAS LE CLIGNOTANT
POUR DOUBLER**

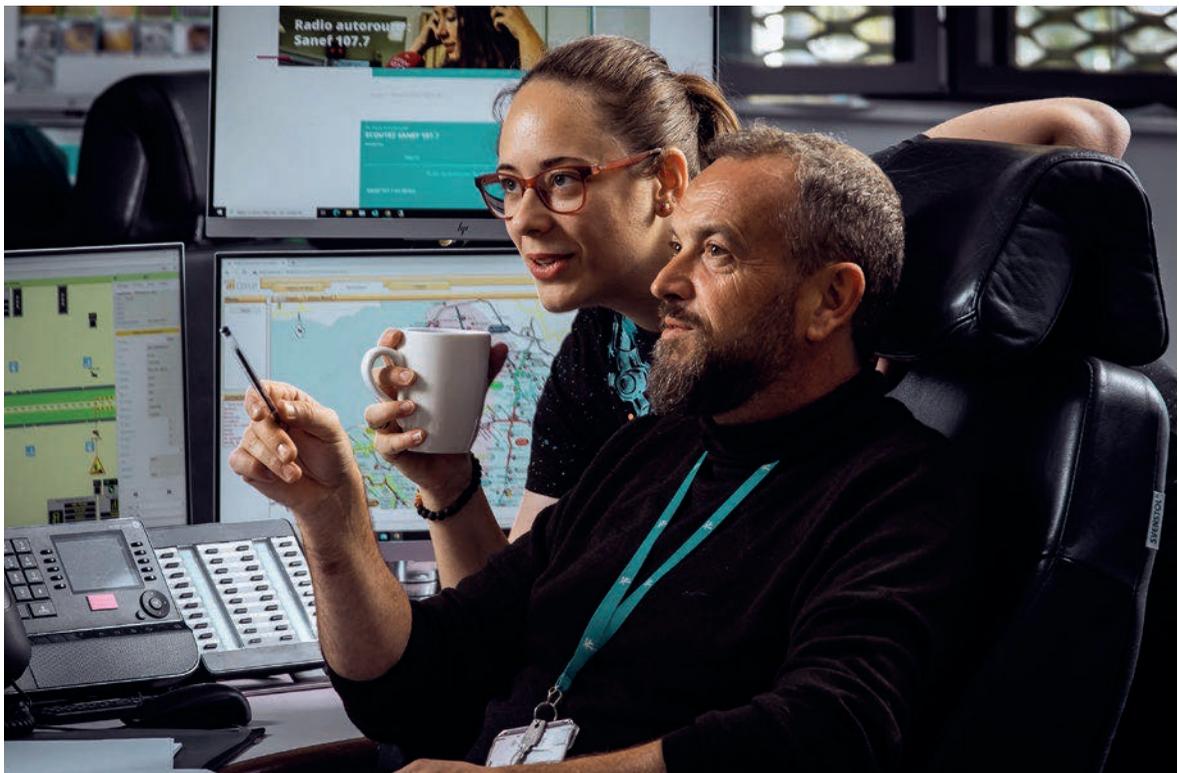
ILS VEILLAIENT SUR NOS CLIENTS

20 novembre 2023 : Jean-Marc, ouvrier autoroutier qualifié, intervenait sur un balisage sur l'A29 lorsqu'il a été fauché et est décédé.

13 août 2024 : Carine, assistante client péage, venait en aide à un motard en difficulté dans une voie de péage de l'A4 lorsqu'elle a été mortellement heurtée.

DES MÉTIERS EN MOUVEMENT

AU SERVICE DE NOS CLIENTS



Pour tenir la route quand on est une entreprise de services, il faut pouvoir compter sur des femmes et des hommes engagés. Nos collaborateurs œuvrent chaque jour pour assurer la sécurité et délivrer le meilleur service à nos clients. Notre culture de l'apprentissage permanent leur permet d'évoluer dans leurs métiers au rythme des transformations du secteur autoroutier, des enjeux technologiques, sociétaux et environnementaux.



UN ENGAGEMENT COLLECTIF

La circulation sur nos autoroutes ne s'arrête jamais ; notre activité non plus. Il y a les missions « jaune fluo » : celles qu'incarnent nos collaborateurs présents sur nos autoroutes jour et nuit, toute l'année. En coulisses, leurs collègues œuvrent 24h/24 dans les PC trafic, techniques et dans les centres d'assistance péage. Et, bien sûr, autour et en support, il y a toutes les autres expertises. Nous sommes 2 200 collaborateurs aux multiples métiers, tous engagés pour nos clients. C'est cette mission de service public qui guide chacun de nos projets et donne du sens à chacune de nos actions. Cette mission nous rend responsables de la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs, essentiels au dynamisme des territoires, engagés sur le front de la transition écologique au service d'une mobilité durable.

Tous les deux ans, notre baromètre collaborateurs nous permet de mesurer le niveau d'engagement, de confiance et de satisfaction de nos collaborateurs. Cet outil nous éclaire également sur la compréhension qu'ont nos salariés de nos enjeux et de la direction prise pour y répondre. Pour sa 4^e édition, dans un contexte de transformation majeure liée à la mise en place du flux libre et des changements de métiers qu'il entraîne, le baromètre 2024 a révélé de très bons résultats, en ligne avec les enquêtes précédentes.

UNE ENTREPRISE APPRENANTE

Au sein du groupe, nos collaborateurs ont l'opportunité d'accélérer et de changer de voie. Tout au long de leur carrière, nous les encourageons en effet à se former et à évoluer. Des détachements temporaires sont proposés et des formations qualifiantes sont organisées pour accompagner chaque projet d'évolution. Cette culture de la mobilité interne permet à chacun de développer ses compétences et de s'épanouir dans la mission qui lui correspond le mieux. Pour l'entreprise, c'est la garantie de fidéliser ses collaborateurs et de relever avec eux les défis liés aux nouvelles mobilités ou encore à la transition écologique.

EN ROUTE VERS L'AVENIR AVEC LA JEUNESSE!

Les jeunes d'aujourd'hui sont nos collaborateurs de demain. Aussi, nous accueillons chaque année environ 100 apprentis et alternants dans nos bureaux, nos centres d'exploitation et nos ateliers. Nous les considérons comme des « copilotes » qu'il convient de guider vers l'autonomie grâce à des collaborateurs chevronnés. C'est l'envie de partager le volant avec ces jeunes, dans une démarche de conduite accompagnée, qui a inspiré la dernière campagne de recrutements de nos apprentis et alternants.

2 200
COLLABORATEURS

48 ans
EN MOYENNE

19 ans
D'ANCIENNETÉ
EN MOYENNE

ENVIRON
100
RECRUTEMENTS PAR AN

FOCUS SUR L'ÉVOLUTION D'UNE FILIÈRE HISTORIQUE : LES MÉTIERS DU PÉAGE



Nos autoroutes avancent. Souvent même, celles gérées par le groupe Sanef ont un temps d'avance. C'est le cas avec la transformation en péage en flux libre de l'axe Paris-Normandie (A13-A14). La disparition des barrières de péage traditionnelles sur notre réseau normand nous a conduits à repenser totalement les missions et l'organisation du travail des salariés de la filière péage.

L'objectif était de créer un centre de relation client dédié au péage en flux libre pour accompagner nos clients dans la compréhension et l'utilisation de ce nouveau système.

Pour constituer les équipes, nous avons favorisé la mobilité interne : la majorité des collaborateurs sont issus de l'ancienne filière péage de Normandie. Pour ceux et celles qui découvraient de nouveaux métiers, un ambitieux programme d'accompagnement a été mis en place : des sessions d'information dès avril 2022, des forums de l'emploi et des rendez-vous individuels pour découvrir la variété des métiers proposés. Ils et elles ont ainsi pu choisir entre trois métiers – Opérateur Revue d'Images, Conseiller Relation Client et Conseiller en Réclamations – et bénéficier de formations individuelles et collectives pour être prêts à l'ouverture du service en juin 2024.



Muriel Foucu, Référente Métier

Auparavant Responsable de site de péage, 25 ans d'ancienneté chez Sanef

« La découverte du projet flux libre a été une véritable révélation pour moi. Devenir Référente Métier m'a ouvert d'autres horizons, particulièrement dans le domaine de la formation et du soutien aux équipes. Aujourd'hui, je suis plus enthousiaste que jamais à l'idée de les accompagner et de les former pour relever de nouveaux défis. »



Nadège Talvast, Conseillère en Réclamations

Auparavant Superviseuse péage, 25 ans d'ancienneté chez Sanef

« Dès l'arrivée du projet flux libre, j'ai su que c'était l'opportunité que j'attendais. Je suis très enthousiaste à l'idée de devenir Conseillère en Réclamations. C'est un nouveau défi que je relève avec fierté, soutenue par la bienveillance et l'accompagnement constants du groupe Sanef. »

AU SERVICE DE LA DYNAMIQUE DES TERRITOIRES

Relier les territoires est au cœur de notre mission de service public. En partenariat étroit avec les collectivités locales, nous soutenons le développement économique des régions traversées par nos autoroutes, valorisons le patrimoine et améliorons la fluidité de la mobilité. Grâce à ces actions, nous contribuons activement au dynamisme des territoires que nous desservons.

RELIER ET FAIRE VIVRE LES TERRITOIRES

Nos autoroutes et projets d'aménagement visent plusieurs objectifs : renforcer le maillage territorial, désenclaver les zones rurales, connecter les métropoles et fluidifier la circulation.

Pour accomplir notre mission, nous établissons un dialogue constructif avec toutes nos parties prenantes, en particulier les collectivités territoriales. Nous organisons régulièrement des visites de chantiers et des rencontres avec les décideurs publics locaux, permettant ainsi de concevoir des projets d'aménagement adaptés, qui sont ensuite soumis à la validation de l'État.

En 2023, nous avons achevé deux projets majeurs. Le premier concernait le Contournement Nord-Est* de Metz auquel a été rajoutée une troisième voie dans chaque sens de circulation, pour répondre à l'évolution du trafic (*photo ci-contre*). Le second, le complément au demi-diffuseur d'Heudebouville sur l'A13, très attendu localement, vise à améliorer les échanges avec l'agglomération rouennaise et à soutenir le développement économique des écoparcs.

DÉVELOPPER L'EMPLOI EN RÉGIONS

Nos activités contribuent au dynamisme économique local. Un exemple récent est l'installation de notre centre de relation client dédié au péage en flux libre en Normandie. Le site principal se situe à Petit-Couronne, au cœur de la Métropole Rouen Normandie, tandis que deux autres antennes sont implantées à Pont-l'Évêque et Montesson. À travers cette nouvelle activité de relation client, le péage en flux libre est créateur d'emplois. En effet, dès 2025, ce service emploiera plus de 250 collaborateurs, soit environ 150 emplois supplémentaires par rapport au péage traditionnel.

* Situé entre les échangeurs A4/A31 de Croix de Hauconcourt et A4/A315 de Mey.



PROMOUVOIR LE PATRIMOINE TOURISTIQUE ET CULTUREL

En 2023, nous avons renforcé notre engagement pour promouvoir l'attractivité culturelle et touristique des territoires desservis par nos réseaux en soutenant 58 événements. Pour faire découvrir ces régions et attirer de nouveaux publics vers des activités culturelles et touristiques, nous proposons des idées de sorties, des week-ends « expérience de proximité » à gagner, ainsi que des offres de billets exclusives pour nos abonnés Bip&Go.

Filiale du groupe Abertis, Sanef contribue également au rayonnement de la culture espagnole en France. Nous avons soutenu la Fundació del Gran Teatre del Liceu pour un concert exceptionnel à l'Opéra Bastille à Paris ainsi que l'exposition « De la Casa de Velázquez à la Normandie », réunissant 28 artistes sélectionnés par l'Académie de France, anciens pensionnaires de la Casa de Velázquez à Madrid, au musée Villa Montebello de Trouville-sur-Mer.

L'année 2024 a enfin été marquée par deux événements culturels importants en Normandie : les 150 ans de l'impressionnisme, pour lesquels nous avons soutenu de grandes expositions au musée des Impressionnistes de Giverny et au musée des Beaux-Arts de Rouen, ainsi que le 80^e anniversaire du débarquement et de la bataille

de Normandie. Pour célébrer cet anniversaire, une émission de radio Sanef 107.7 a été diffusée en direct du musée du Débarquement d'Arromanches-les-Bains le 15 juin, en partenariat avec le Comité régional du tourisme (CRT) Normandie Tourisme.

58

ÉVÉNEMENTS VALORISÉS

NOS ENGAGEMENTS POUR LA MOBILITÉ INCLUSIVE

Sanef Solidaire regroupe les actions de mécénat social du Groupe et soutient des projets en faveur de la mobilité inclusive et de l'insertion professionnelle. Créé en 2022, l'appel à projets « Mobilité pour Tous » permet chaque année aux associations et aux porteurs de projets dans les régions traversées par nos autoroutes de candidater pour obtenir notre soutien. Nos collaborateurs jouent un rôle clé en accompagnant et soutenant les associations, de la préparation à la réalisation de leurs projets. En deux ans, notre dispositif a soutenu 12 projets avec, par exemple, l'achat de deux-roues et de véhicules électriques ou le financement de permis de conduire.



Pour tout savoir sur le péage en flux libre,
découvrez notre site dédié
« Au cœur de l'autoroute en flux libre »



groupe.sanef.com

