

FEUILLE DE ROUTE

L'interview d'Arnaud Quémard, directeur général

Accélération du plan d'actions RSE, nouveau plan d'investissement en partenariat avec l'État, accueil client personnalisé et excellence opérationnelle. Ces quatre axes dessinent une feuille de route ambitieuse pour l'entreprise, à l'aube d'une ère nouvelle : celle du péage en flux libre et de la décarbonation de la mobilité. Arnaud Quémard, directeur général du groupe Sanef, nous guide sur les voies à explorer et les défis à relever.



Avant de prendre la route avec vous pour un aller vers vos futurs projets et un retour sur les étapes marquantes de l'année passée, pouvez-vous nous expliquer votre choix de mettre les « voix de Sanef » à la une de ce rapport d'activité ?

« Avoir voix au chapitre » : voilà un principe qui m'anime depuis toujours et que je m'efforce de partager avec les managers du Groupe pour que chacun au sein de l'entreprise se sente libre d'exprimer son avis, ses idées, son talent.

« Donner de la voix » pour les collaborateurs qui ont témoigné au fil des pages de ce rapport et dans les podcasts qui l'enrichissent, c'est aussi affirmer haut et fort nos valeurs, avec fierté, pour composer ensemble une même partition.

La voix enfin, c'est notre média de prédilection : la radio qui fait la route avec nos clients, qui rassure, qui guide et qui divertit aussi.

Donner la parole à celles et ceux qui font avancer l'entreprise au quotidien, c'est écouter la diversité des voix qui la composent. À l'image de toutes les promesses de voyages que proposent nos autoroutes.

Quel regard portez-vous sur l'année passée et celle à venir ?

« Transformation » est sans doute le terme qui qualifie le mieux l'année 2022, jalonnée de projets majeurs.

Le premier est sans conteste le déploiement de l'autoroute en flux libre sur l'axe A13-A14.

Il s'agit du projet de transformation autoroutier le plus ambitieux en France : les travaux ont démarré cette année pour une mise en service fin 2024.

Le flux libre entraîne une mutation profonde de nos métiers et, pour nos clients, une révolution dans la manière d'appréhender le paiement du péage.

Ensuite, en atteignant notre objectif d'installer des bornes de recharge ultra-rapide sur toutes nos aires de service, nous avons démontré notre capacité à accompagner de manière volontariste le développement de la mobilité électrique.

Enfin, le déploiement de notre plan RSE, qui fixe des objectifs concrets à échéance 2024 pour répondre aux grands enjeux climatiques et environnementaux, nous a aussi conduits à reconsidérer nos activités.

Tout au long de cette année 2023, nous poursuivons et accompagnerons ces transformations qui vont mobiliser toutes nos équipes et contribuer à décarboner la mobilité routière.

2022 a aussi été l'année de la négociation d'un nouveau plan d'investissement avec l'État. Quels sont les traits saillants de ce nouvel engagement ?

Il s'agit d'un plan d'investissement ambitieux, de l'ordre de 200 millions d'euros, avec une orientation importante sur les nouvelles mobilités.

Il a été construit avec l'État pour accompagner ses grandes orientations stratégiques et comprend, entre autres, la création d'un pôle d'échanges multimodal, la réalisation de voies et de parkings réservés au covoiturage ou encore la construction d'un passage monumental pour la faune sur l'A4.

En tant qu'exploitant d'autoroutes, nous nous sommes engagés aux côtés de l'État et des territoires à jouer un rôle moteur dans la transition écologique en favorisant les nouveaux usages sur nos réseaux. Nos relations sont quotidiennes et constructives pour faire en sorte d'accélérer la décarbonation de la mobilité routière et ainsi atteindre les objectifs fixés dans la Stratégie Nationale Bas-Carbone.

Comment se traduit cet engagement dans votre plan d'actions RSE ?

Notre approche est résolument pragmatique. Par exemple, nous nous sommes fixés pour objectif une baisse de 20% de nos émissions de CO₂ d'ici 2024. Cet engagement est réaliste et s'appuie sur plusieurs actions : l'évolution de notre flotte de véhicules vers le tout-électrique, la réduction des émissions de nos chantiers, le choix de techniques de recyclage pour les travaux de chaussée afin de limiter leur impact, l'installation d'éclairage LED dans nos tunnels ou encore la mise en place d'un plan de sobriété énergétique. Enfin, nous voulons retraiter 70% de nos déchets. Au vu des résultats obtenus fin 2022, je suis confiant quant à la réussite de notre engagement environnemental.

Quel est votre bilan sur le front de la sécurité du personnel ?

Le taux de fréquence d'accidents du travail est en baisse constante. Il a été divisé par cinq depuis quelques années. Mais nous devons faire encore plus pour atteindre notre objectif absolu en 2025 : zéro accident du travail avec arrêt. Nous avons la même exigence et la même ambition pour la sécurité des personnels des entreprises extérieures qui interviennent sur nos chantiers. C'est pourquoi, nous allons imposer des conditions de sécurité drastiques en intégrant des critères de sélection plus contraignants dans les cahiers des charges et en poursuivant nos audits des chantiers pour accompagner les entreprises qui collaborent avec nous. Toutes ces actions tendent vers l'excellence opérationnelle que nous devons atteindre collectivement, quel que soit le projet et à chaque étape de sa réalisation.

« Transformation est le terme qui qualifie le mieux l'année 2022, jalonnée de projets majeurs. »

Arnaud Quémard



Dans ce contexte de transformation, quels sont les enjeux pour l'avenir ?

L'accompagnement des nouveaux usages en matière de mobilité ou encore la décarbonation sont, plus que jamais, des enjeux majeurs pour notre avenir commun. Il est de notre responsabilité de continuer à transformer nos autoroutes et à soutenir l'État dans ses projets d'utilité publique au service de tous et de la dynamique des territoires. Au fond, tout cela s'inscrit dans la continuité de notre mission de service public depuis soixante ans, au travers des actions emblématiques que nous venons d'évoquer, grâce aussi à notre capacité à explorer, avec nos parties prenantes, des solutions nouvelles pour des sujets plus complexes. Je pense notamment à la problématique de la décarbonation du transport routier de marchandises. En faisant appel à différentes expertises et en nous appuyant sur des expérimentations avec nos partenaires et notre concédant, nous sommes en mesure de concevoir rapidement des solutions pragmatiques. C'est tout l'objet de notre alliance ECTN pour le transport routier de marchandises de longue distance.

Quelle est votre vision de la relation client ?

L'accueil client personnalisé est l'un des quatre axes sur lesquels les équipes sont challengées en permanence. Faire circuler en toute sécurité nos clients est indissociable d'un niveau de service irréprochable et d'une disponibilité totale, à tout moment de leur parcours et en tous points de nos réseaux.

De plus en plus digitalisées, les sollicitations de nos clients deviennent plus spontanées et immédiates. Les réponses doivent être empathiques, concises et, bien sûr, toujours personnalisées. Enfin, la notion d'accueil prend tout son sens aussi sur nos aires.

Avec nos partenaires commerciaux, nous poursuivons notre programme de modernisation de nos aires pour reconstruire des bâtiments plus modernes et écoconçus, redessiner les espaces et proposer des services et des équipements qui répondent aux besoins, attentes et envies de chaque client.

Au fond, cette relation client, qu'elle soit physique ou à distance, est intrinsèquement liée à notre mission de service public, et nous continuerons, en 2023, à proposer des services à la fois innovants et performants pour le plaisir du voyage en toute liberté sur nos autoroutes.

« Il est de notre responsabilité de continuer à transformer nos autoroutes, aux côtés de l'État, au service de tous et de la dynamique des territoires. »

Arnaud Quémard