

# Sürdürülebilirlik Raporu 2018-2020



**ICA**

YAVUZ SULTAN SELİM KÖPRÜSÜ  
ve  
KUZEY ÇEVRE OTÖYOLU İŞLETMESİ

# İçindekiler

00

## Giriş

Rapor Hakkında.....	03
CEO'nun Mesajı.....	04
Genel Müdür'ün Mesajı.....	05
ICA Hakkında.....	06

01

## Kurumsal Yönetim Uygulamaları.....13

02

## Operasyonel Mükemmellik.....22

03

## Dijitalleşme.....31

04

## İnsan Kaynakları Yönetimi.....35

05

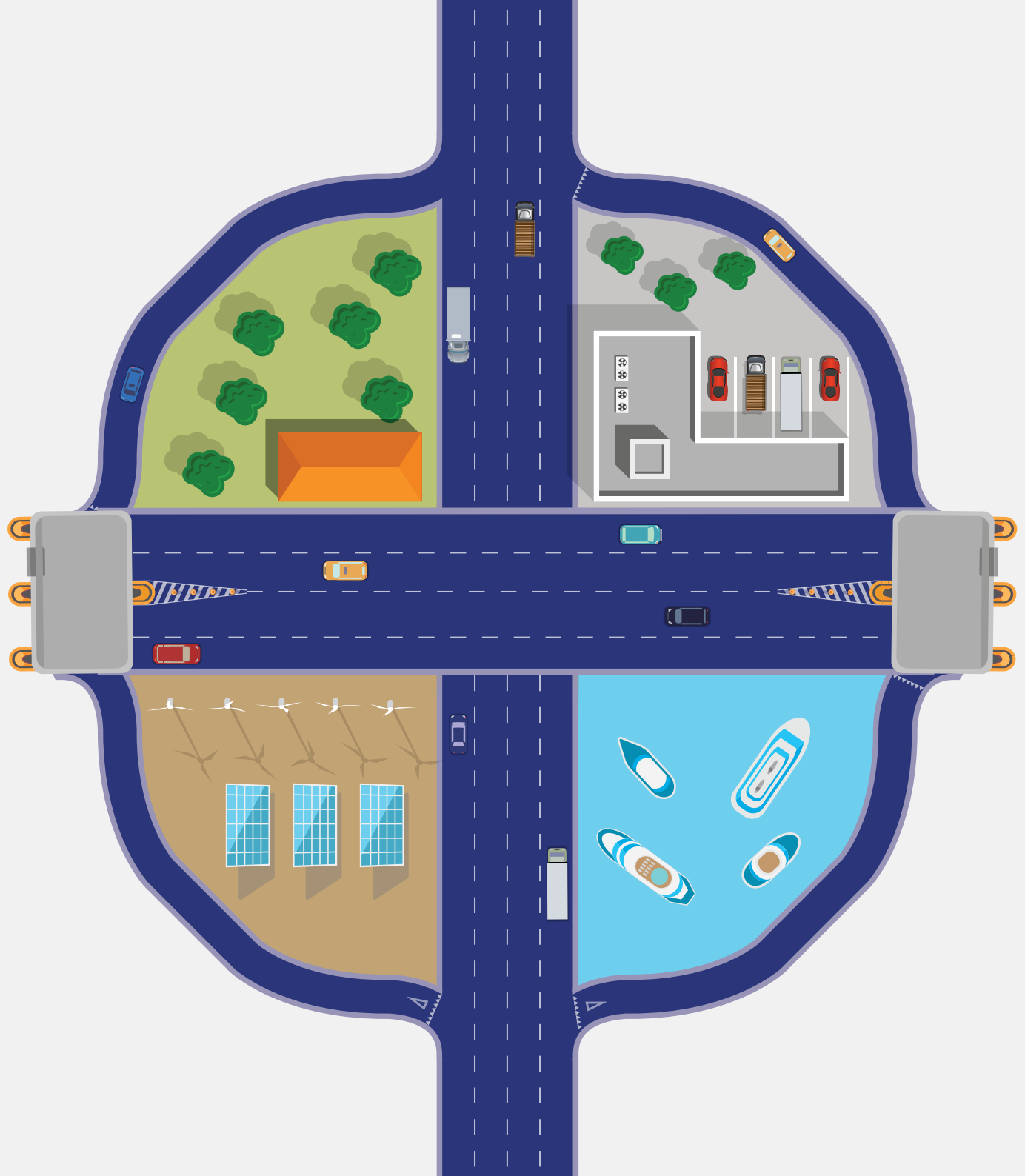
## Çevresel Etkilerin Yönetimi.....42

06

## Toplumsal Gelişim.....52

## Ekler

Performans Tablosu.....	57
GRI İçerik İndeksi.....	59



# RAPOR HAKKINDA

İC İÇTAŞ – ASTALDI 3. BOĞAZ KÖPRÜSÜ VE KUZEY MARMARA OTOYOLU YATIRIM VE İŞLETME A.Ş. (ICA) olarak 01.01.2018- 31.12.2020 tarihleri arasında gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik çalışmalarını ve performansını tüm paydaşlarımızın görüşlerine sunuyoruz. Bu rapor GRI Standards: Temel uyumluluk seçeneğine

göre hazırlanmıştır. İkinci sürdürülebilirlik raporumuzda ICA ve paydaşları için öncelik arz eden sürdürülebilirlik konularına ve ilgili göstergelere odaklandık.

ICA 2018-2020 Sürdürülebilirlik Raporu, Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu operasyonlarına ait

üç yıllık sosyal, çevresel ve ekonomik performansı kapsamaktadır.

Sürdürülebilirlik performansımızı paydaşlarımızın değişen beklentilerine paralel olarak her geçen yıl geliştirmeyi ve elde ettiğimiz sonuçları daha iyi uygulamalarla desteklemeyi raporumuz aracılığıyla üstleniyoruz.

Sürdürülebilirlik performansımızı geliştirmek ve raporlama uygulamamızı iyileştirmek için siz paydaşlarımızın geri bildirimleri bizim için önemlilik arz etmektedir. Bu kapsamda öneri, şikâyet ve her türlü geri bildirimlerinizi [surdurulebilirlik@ic-a.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@ic-a.com.tr) adresi üzerinden bize iletebilirsiniz.

## CEO'NUN MESAJI

Saygıdeğer paydaşlarımız,

İlk sürdürülebilirlik raporumuzu takiben halen başarı ile sürdürdüğümüz işletme dönemine ait sürdürülebilirlik performansımızı ikinci sürdürülebilirlik raporumuz ile siz paydaşlarımızın görüşüne sunuyoruz.

Etkilerini gün geçtikçe daha fazla hissettiğimiz iklim değişikliği, hızla değişen ve dönüşen teknoloji, 2020 yılında tüm dünyayı etkileyen Covid-19 pandemisi gibi küresel konular sürdürülebilirliğin ve sürdürülebilirliği bir iş yapış şekli olarak benimsemenin önemini bir kez daha ortaya

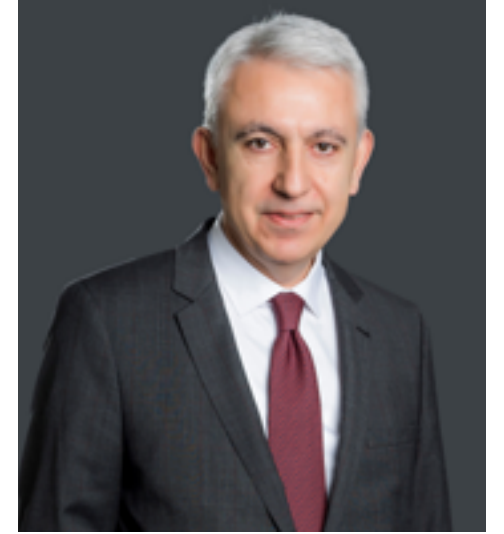
koymuştur. IC Grubu olarak, bu hızlı ve yüksek etkileri olan dönüşüm süreci içerisinde, sürdürülebilirliği faaliyet gösterdiğimiz her alanda gözeterek operasyonlarımıza devam ediyoruz.

Sürdürülebilirlik anlayışımız doğrultusunda önceliklerimize yönelik risk ve fırsatları aktif bir şekilde değerlendirerek yarattığımız katma değeri artırmaya çalışıyoruz. Teknolojik gelişmeleri aktif bir şekilde kullanarak operasyonlarımızı sürekli olarak gözden geçiriyor ve bu kapsamda belirlediğimiz gelişim alanlarına yönelik projeler gerçekleştiriyoruz. Yarattığımız sosyal ve çevresel etkinin

farkındalığıyla toplumsal yatırımları, verimlilik projelerini ve çalışanlarımıza yönelik yenilikçi uygulamaları hayata geçiriyoruz.

ICA olarak amacımız sunduğumuz güvenli ve kesintisiz yolculuğu sürdürülebilir kılmaktır. Bu amacı gerçekleştirmek başta çalışanlarımız olmak üzere paydaşlarımızın değerli katkıları ile mümkün olabilmektedir. Tüm bu süreçte bizi yalnız bırakmayan ve desteklerini esirgemeyen tüm paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,



**MURAD BAYAR**  
IC HOLDİNG CEO'SU

## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

### Saygıdeğer paydaşlarımız,

GRI Standartları doğrultusunda hazırladığımız ikinci sürdürülebilirlik raporumuzla 2018-2020 dönemine ait performansımızı siz değerli paydaşlarımızın görüşüne sunuyoruz. Özellikle Covid-19 pandemisi ve küresel birçok önemli gelişmenin etkisini yoğun bir şekilde hissettiğimiz bu dönemde, ICA olarak, hizmetlerimizi aksatmadan kesintisiz olarak devam ettirmenin haklı gururunu yaşıyoruz.

Vizyonumuza ulaşmak ve misyonumuzu gerçekleştirmek adına çevre, kalite, müşteri memnuniyeti, yol emniyeti ve dijitalleşme çalışmalarına ağırlık verdiğimiz raporlama döneminde Covid-19 pandemisi iş süreçlerimizde önemli değişikliklere neden oldu. Bu kapsamdaki gerekli dönüşümü tüm birimlerimizin ve çalışanlarımızın aktif desteği ile hızlı bir şekilde gerçekleştirdik. Pandemiye rağmen durmadan, özveri ile çalışarak birçok konuda iyileştirmeler yapmaya devam ettik. Yalnızca şirketimizi değil sektörümüzü de geliştirdiğimiz

çalışmalara imza atarak örnek alınır konumumuzu daha da sağlamlaştırdık.

2018-2020 dönemi çevresel etkimizi daha kapsamlı bir şekilde belirlemek ve bu etkileri asgari seviyelere indirmek amaçlı verimlilik projelerini aktif bir şekilde hayata geçirdiğimiz bir dönem oldu. Etkilerimizi daha iyi tespit edebilmek, ileriye dönük iyileştirme uygulamalarını hayata geçirebilmek amacımız kapsamında, 2019 yılını baz alarak, işletmemiz ve Yavuz Sultan Selim köprüsünü kullanan araçlardan dolayı kaynaklanan emisyonları hesaplamaya başladık. Bu doğrultuda önümüzdeki dönemlerde enerji verimliliğine odaklanarak sera gazı salımlarını hedeflerimiz doğrultusunda azaltmayı amaçlıyoruz. Doğaya 5,1 milyon ağaç ve bitki kazandırmak amacı ile yürüttüğümüz çalışmalarımıza ara vermeden devam ettik ve söz verdiğimiz şekilde hedefimize ulaştık. Özel önem verdiğimiz ve dünyada ilk kez bir köprüde uygulanan "İstanbul Boğazı Kuzey Bölgesi için Gemilerden Kaynaklı Deniz Kirliliğini Algılama, Takip ve Analiz Sisteminin

Geliştirilmesi Projesi" kapsamında gerekli tüm ekipmanların kurulumunu gerçekleştirerek sistemin tüm bileşenlerinin testlerini başlattık.

Raporlama döneminde operasyonel mükemmellik ve kalite yaklaşımımız doğrultusunda raporlama sertifikasyon çalışmalarına hız verdik. Organizasyonumuza değer katmak amacıyla gönüllülük esasıyla yürüttüğümüz uyumluluk çalışmaları neticesinde işletme ve bakım operasyonlarımızı önemli sertifikalarla taçlandırdık. ISO 39001:2012 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasyonu olarak Türkiye'de Otoyol İşletme ve Bakım Hizmeti veren, bu belgeye sahip ilk kuruluş olduk. ICA olarak bundan sonraki süreçte de sürdürülebilirliği operasyonlarımızın merkezinde değerlendirmeye ve performansımızı sürekli artırarak yarattığımız katma değeri geliştirmeye devam edeceğiz.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda elde ettiğimiz başarıları mümkün kılan tüm paydaşlarımıza şükranlarımı sunarım.



**SERHAT SOĞUKPINAR**  
GENEL MÜDÜR

# ICA HAKKINDA

Başarılı yapım sürecinin ardından Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu Projesi'nin işletmesini de üstlenen ICA, güçlü işletme kadrosu ile hizmet vermektedir. Akıllı ulaşım sistemleri, ileri teknoloji bakım ekipmanları ve ücret toplama sistemleri ile donatılan Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, iki kıta arasında transit taşımacılığın kavşak noktalarından biri olarak faaliyet göstermekte ve İstanbul trafiğinin rahatlamasına katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, İstanbul'un iki yakasında bulunan havalimanlarını, iş ve alışveriş merkezlerini, sosyal yaşam alanlarını birbirine yakınlaştırmaktadır.

Tüm güzergâh Ana Kontrol Merkezi'nden 7/24 izlenirken köprü ve otoyolun tüm İşletme, Bakım ve Operasyon faaliyetleri yıl boyunca ICA ekipleri tarafından titizlikle yürütülmektedir. ICA; yüksek işletme kalitesi, yaklaşık 1.000 kişiden oluşan bilgili, donanımlı ve özenli işletme kadrosu, Trafik Devriye ve Bakım ekipleri ile sürücülere güvenli ve konforlu bir yolculuk sunmaktadır.

Güzergâhta, trafik ve yol güvenliği açısından önem taşıyan elektronik değişken mesaj işaretlerinden sis ve sıcaklık sensörlerine kadar en yeni teknolojiler kullanılmaktadır. Köprü ve otoyolda, 10 farklı noktada bulunan meteoroloji istasyonu ile hava koşulları, ısı sensörler ile de yol koşulları sürekli takip edilerek gerekli tüm önlemler alınmaktadır. Sürücüler her durumda elektronik değişken mesaj işaretleri aracılığı ile bilgilendirilmektedir.

IC Holding köklü geçmişinden edindiği deneyim ve bu deneyimin getirdiği rekabet gücü ile faaliyetlerini temelde inşaat,

enerji üretimi ve dağıtımı, turizm, sanayi ve altyapı sektörlerinde sürdürmektedir. Türkiye'nin yanı sıra Rusya, Orta Doğu, Orta Asya ve Avrupa gibi dünyanın çeşitli bölgelerinde birçok proje gerçekleştiren ve yaptığı işlerde her zaman kaliteyi ve müşteri memnuniyetini ön planda tutan IC Holding, bu yaklaşımından ödün vermeden ve standartlarını koruyarak çalışmalarına devam etmekte ve sürdürülebilir büyüme odaklı bir strateji ile ilerlemektedir. IC Holding'in bakış açısı, ülkemizdeki ve dünyamızdaki gelişmeleri izleyerek faaliyette bulunduğu sektörlerde kazanılan tecrübe ve imkânları, yeni sektör ve projelerde hızlı ve esnek biçimde kullanmaktır. Yönetim anlayışının mihenk taşlarından biri de sosyal sorumluluk bilinci ile topluma ve ekonomiye katma değer yaratmaktır. ICA, IC Holding'in havalimanı ve liman işletmeciliği tecrübesini otoyol işletmeciliğine aktararak hizmet kalitesini sürekli yükseltmeyi ve geliştirmeyi hedeflemektedir.

IC Holding'in işletmesini üstlendiği projeler arasında Kuzey Ege Otoyolu (Menemen- Aliağa-Çandarlı), IC Karasu Port, Zafer Havalimanı ve Antalya Havalimanı (2018 senesine kadar), bulunmaktadır.

# 1.000

ICA; yüksek işletme kalitesi, yaklaşık 1.000 kişiden oluşan bilgili, donanımlı ve özenli işletme kadrosu, Trafik Devriye ve Bakım ekipleri ile sürücülere güvenli ve konforlu bir yolculuk sunmaktadır.



Ayrıntılı bilgi için <https://www.ysskoprusuveotolyolu.com.tr> sitesini ziyaret edebilirsiniz.



## VİZYONUMUZ

İleri teknoloji ile bütünleşik, güvenli ve otonom ulaşım ağlarını işletmek.

## STRATEJİK HEDEFLERİMİZ

- İşletme süresi boyunca kanun ve yönetmeliklere uygun olarak işletmecilik yapmak.
- Müşterilerimizin sözleşme gerekliliklerine uygun olarak emniyetli, konforlu, kesintisiz ve zamanında ulaşımını sağlamak.
- Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin üzerinde hizmetler sunmak ve trafiğin artmasına yönelik çalışmalar yapmak.
- Teknolojik değişimleri takip ederek ve akıllı ulaşım sistem ve metotlarını kullanarak, yenilikçi bakış açısı ile sunulan hizmetin geliştirilmesini sağlamak.

## MİSYONUMUZ

Var olan ve gelecekte var olacak tüm teknolojik imkanları kullanarak, müşterilerimize güvenli, konforlu ve zaman kazandıran ulaşım hizmetleri sunmak.

## DEĞERLERİMİZ



### TUTKU VE HEYECAN

ICA çalışanları olarak, şartlar ne olursa olsun tutkularımızdan ve heyecanımızdan hiçbir şey kaybetmeyiz. Bu tutku ve heyecanın, zor durumlara başa çıkmamıza ve gerçekleştirdiğimiz çözüm odaklı çalışmalarımıza faydalı olacak en önemli itici güç olduğunu bilir ve bu inançla hareket ederiz.



### SORUMLULUK VE ÇÖZÜM ODAKLILIK

Organizasyonumuzun tüm kademelerindeki çalışanlar olarak, önce kendimize sonra etkilediğimiz tüm taraflara karşı sorumlu olduğumuz bilinci ile hareket ederiz. Gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin sonuçlarının sorumluluğunu üstlenir, bir sorun karşısında gerektiğinde inisiyatif olarak harekete geçeriz. Sunduğumuz hizmet sırasında ortaya çıkan problemlerin ana nedenlerini tüm yönleri ile değerlendirir, kalıcı ve etkin çözümler buluruz.



### GÜVENİLİRLİK VE ŞEFFAFLIK

Çalışmalarımızın başarıya ulaşmasındaki en büyük etken, birbirimize duyduğumuz ve paydaşlarımıza verdiğimiz güvenidir. Şeffaflık ilkemiz gereği kuruluş içinde yöneticilerimiz ve çalışanlarımız arasında doğru ve açık bilgi paylaşımı mevcuttur.



### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Çalışmalarımızı, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma zorunluluğu ve sorumluluğu içerisinde yaparız. Bu kapsamda çevreci faaliyetler ve girişimlerle, topluma karşı olan duyarlılık çalışmalarını kabul eder ve tüm hassasiyetimizle faaliyetleri gerçekleştiririz. Sürekli gelişen ve değişen teknolojik bir dünyada, çalışmalarımıza ve hedeflerimize faydası olacak, verim katacak teknolojik gelişmeleri yakından takip eder ve uyguluyoruz.



### ÇEVİKLİK VE DEĞİŞİME İNANMAK

Değişikliklere hızla uyum sağlar, iş yapış şekillerimizi farklı nesiller ve bu nesillerin sahip olduğu farklı kültürler ile besleriz. Bizler geleceğe odaklanmış, sunulan hizmete hayatı kolaylaştıran teknolojileri entegre etmeyi, mevcut teknolojileri geliştirmeyi amaç edinmiş bir organizasyonuz. Öğrenen organizasyonumuz içinde yeni fikirlerin uygulamaya geçebilmesine yardımcı bir iklime sahibiz.



## YAPIMDAN İŞLETMEYE

ICA operasyonlarını, güvenli ve kesintisiz yolculuğun sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla, güçlü ekibi ve ödün vermediği kalite yaklaşımıyla Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Yolu yapımında olduğu gibi işletmesi sürecinde de devam ettirmektedir.

ICA olarak amacımız otoyol ve köprü kullanıcılarının memnuniyetlerinin en üst seviyede karşılandığı bir operasyonun sağlanabilmesi için gereken tüm fiziksel ve teknolojik yatırımları hayata geçirmek, dünyadaki gelişmeleri yakından takip ederek sunduğumuz hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirmek ve otoyol işletmeciliğinin ülkemizdeki öncüsü olmaktır. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik yaklaşımımızı operasyonlarımızın tüm aşamalarına ve değer zincirimize de yayararak yarattığımız katma değeri daha ileri seviyelere taşımayı amaçlamaktayız.

Tüm bu amaçlar doğrultusunda operasyonlarımızı belirlediğimiz hedefler ve kilit performans göstergeleri ile sürekli takip etmekte ve gelişim noktalarını doğru ve efektif bir şekilde belirlemektediriz. Güçlü yönetimimiz, yetkin insan kaynağımız, bilgi birikimimiz ve tecrübemizle otoyol işletmeciliğinin geleceğinde söz sahibi bir global oyuncu olma yolculuğumuza ara vermeden devam etmekteyiz.

## TÜRKİYE'DE OTOYOL AĞININ GENEL GÖRÜNÜMÜ

Türkiye'nin tüm ulaşım yolları ile ilgili ana yürütücü konumunda olan Ulaştırma Bakanlığı ve Karayolları Genel Müdürlüğü en stratejik paydaşlarımız arasında yer almaktadır.

2020 yılı sonu itibarıyla 3.523 km (%5,2) otoyol, 31.004 km (%45,1) devlet yolu ve 34.127 (%49,7) il yolu olmak üzere toplam 68.654 km yol ağı Karayolları Genel Müdürlüğü sorumluluğu altındadır\*.

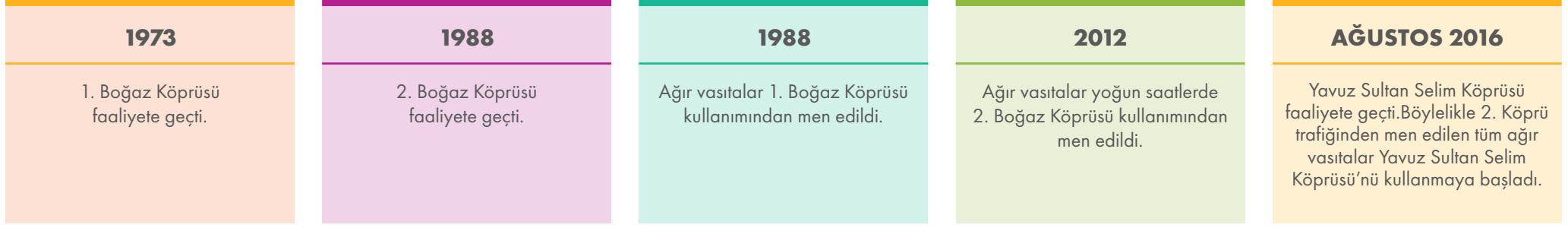
KGM yol ağının %41'ini oluşturan bölünmüş yollar, yol ağındaki trafiğin %82'sine hizmet vermektedir.77 ilin birbiri ile bağlantısı sonucu toplam Bölünmüş Yol Ağı toplam 28.195 km uzunluğa ulaşmıştır\*. 2003 yılında Acil Eylem Planı kapsamında, yapımına başlanan bölünmüş yol projeleriyle; trafik güvenliğini arttırmak, mevcut kapasite yetersizliklerini iyileştirerek taşıt işletme giderlerinde tasarruf sağlayarak ekonomiye katkıda bulunmak, yolların fiziki ve geometrik standartlarını yükselterek seyahat konforunu arttırmak ve seyahat süresini kısaltmak amaçlanmıştır. Bölünmüş yol projeleri ile toplam yıllık tasarruf 2020 sonu itibarıyla 18,5 milyar TL civarındadır.

Karayolları Genel Müdürlüğü 2019-2023 Stratejik Planı ile karayolu ağında enerji ve zaman tasarrufu, trafik güvenliği ve karayolu kapasitesinin etkin kullanımını sağlayan Akıllı Ulaşım Sistemleri'ni (AUS) geliştirmeyi hedeflemektedir. Ayrıca iklim değişikliği ve çevre kirliliği ile mücadele edilmesine yönelik vergi politikaları çalışmalarına devam edilmesi beklenmektedir.

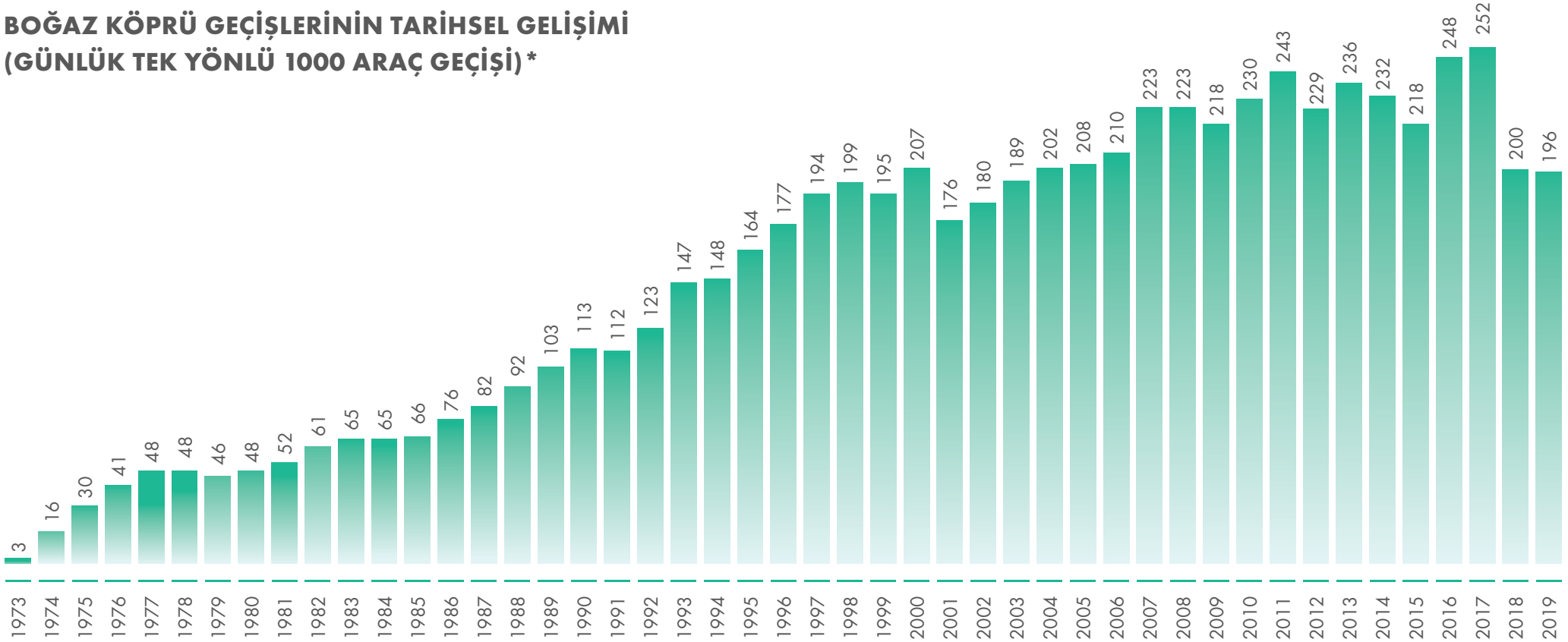
\*Kaynak: 2020 Karayolları Genel Müdürlüğü Faaliyet Raporu



## İSTANBUL'DAKİ AĞIR ARAÇ TRAFİĞİ YÖNETİMİNİN GELİŞİMİ



## BOĞAZ KÖPRÜ GEÇİŞLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ (GÜNLÜK TEK YÖNLÜ 1000 ARAÇ GEÇİŞİ) \*



\* Kıta geçişlerinde Avrasya Tüneli hariçtir

## YAVUZ SULTAN SELİM KÖPRÜSÜ VE KUZEY ÇEVRE OTOYOLU HAKKINDA

İşletmeye esas gidiş-dönüş  
**400** km'lik (**6** adet Otoyol Hizmet  
Tesis (OHT), **2** adet İşletme Bakım  
Merkezi, **2** adet Kimyasal Park Alanı  
dahil olmak üzere) otoyolu



Avrupa'nın ilk **4** şeritli tünelleri Prof. Dr.  
Mahir Vardar Tüneli ve Çamlık Tüneli ile  
Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey  
Çevre Otoyolu, iki kıta arasında transit  
taşımacılığın kavşak noktalarından biri  
olarak faaliyet gösteriyor ve İstanbul  
trafiğinin rahatlamasına katkı sağlıyor.



Köprü ve otoyollarda **1.400'**den fazla  
kamera ile **7/24** takip sağlanabiliyor.



Tüm GSM operatörleri için  
konumlandırılan baz istasyonları  
ile sürücülere **7/24** kesintisiz  
haberleşme imkanı sağlanıyor.



Türkiye'nin ilk ekolojik köprüsü



Operasyonlar **1.000** kişilik bilgili,  
donanımlı ve özenli ICA işletme  
kadrosu ile titizlikle yürütülüyor.



### Üyeliklerimiz

Avrupa Ücretli Yol Altyapı Operatörleri  
Birliği (ASECAP – European Association  
of Operators of Toll Road Infrastructures)

Kurumsal İletişimciler Derneği

İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma  
Derneği (IC Holding olarak)

Türkiye Kalite Derneği (Kalder) (IC İçtaş  
İnşaat olarak)

# RAPORLAMA DÖNEMİNDEKİ ÖDÜLLERİMİZ



Uluslararası Köprü  
ve Yapı Mühendisliği  
Birliği (IABSE) tarafından  
Fransa'da düzenlenen  
IABSE Awards 2018-  
**Üstün Yapı Ödülü**

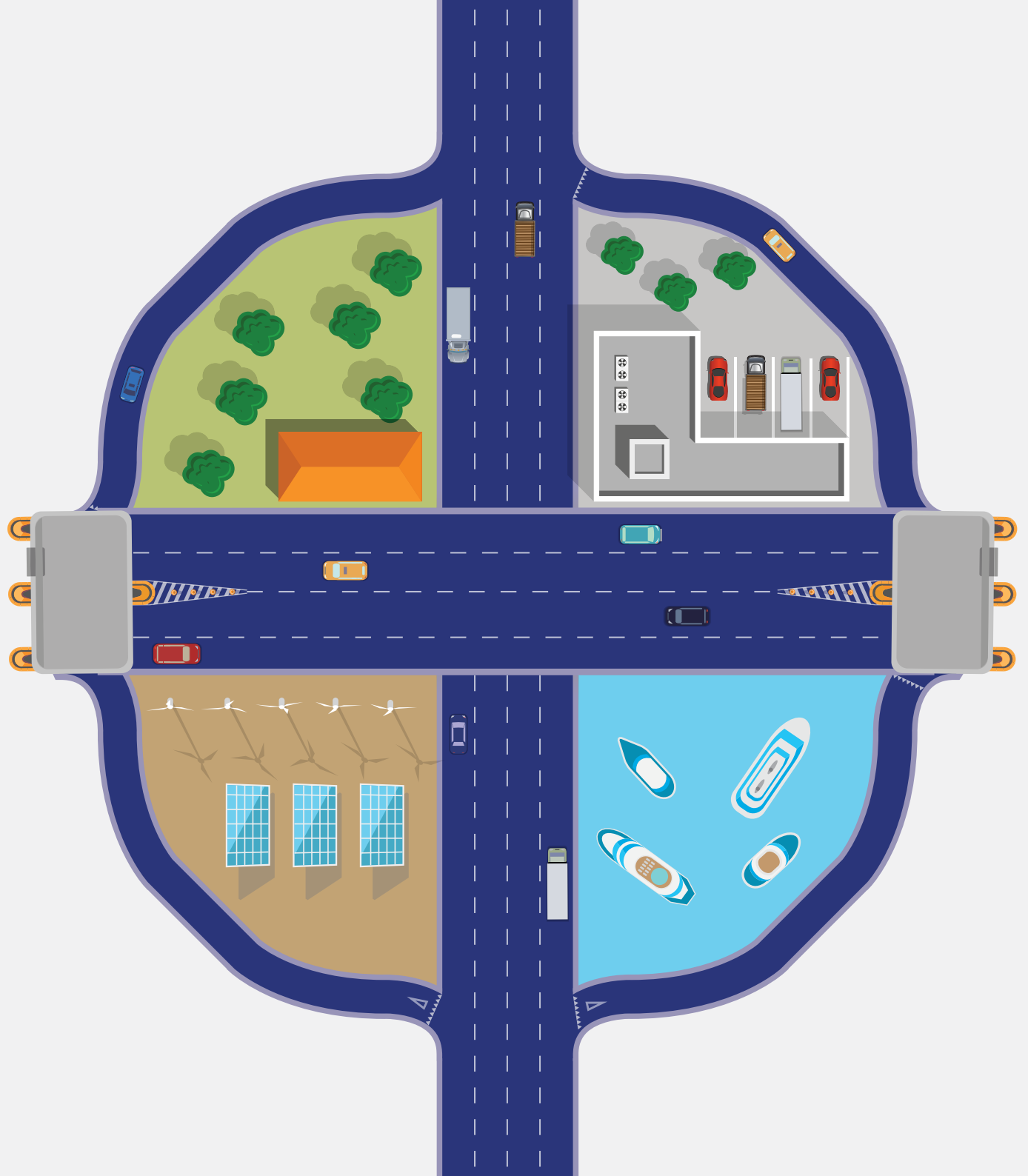
İstanbul Büyükşehir  
Belediyesi-"Kamu ve Özel  
Sektör" Kategorisinde  
Kristal Baret Ödülleri  
**(Güvenli alan belirleme  
ışıkları projesi)**

Uluslararası Yol  
Fedarasyonu(IRF)-  
Global Başarı Ödülleri  
**"Dizayn" kategorisinde  
Büyük Ödül**

# Kurumsal Yönetim Uygulamaları



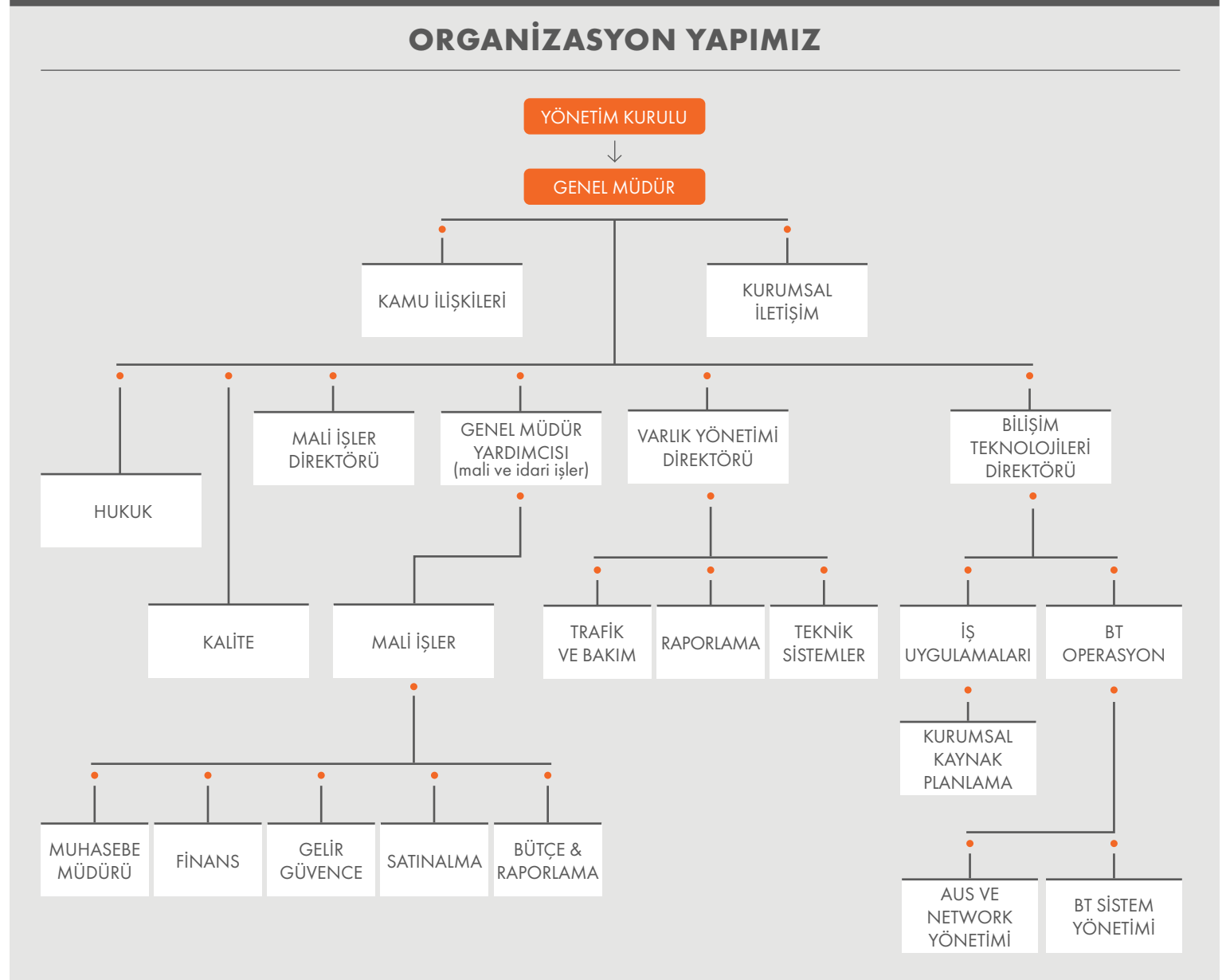
ICA OLARAK SAHİP OLDUĞUMUZ GÜÇLÜ KURUMSAL YÖNETİM PRENSİPLERİ VE ANLAYIŞI, OPERASYONLARIMIZIN YAPI TAŞINI OLUŞTURUYOR. KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞIMIZLA OPERASYONLARIMIZI YASAL GEREKLİLİKLER ÇERÇEVESİNDE GERÇEKLEŞTİRİRKEN ÇEVRE VE TOPLUM İÇİN DEĞER YARATIYORUZ.



ICA olarak sahip olduğumuz güçlü kurumsal yönetim prensipleri ve anlayışı, operasyonlarımızın yapı taşını oluşturuyor. Kurumsal yönetim anlayışımızla operasyonlarımızı yasal gereklilikler çerçevesinde gerçekleştirirken çevre ve toplum için değer yaratıyoruz. Kurumsal yönetim sistemlerimizi sektörel tecrübemiz ve uluslararası standartlarla entegre ederek sunduğumuz hizmetin kalitesinin sürdürülebilir olmasını sağlıyoruz.

Sunduğumuz hizmet kalitesini güvence altına aldığımız kurumsal yönetim uygulamalarının en yüksek yönetim organı Yönetim Kurulu'dur. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve ICA Genel Müdürlüğü görevleri farklı kişilere aittir. Genel Müdür'ün finansal performans ve sürdürülebilirlik performansı konularında Yönetim Kurulu ve Yönetim Kurulu Başkanı'na karşı sorumluluğu vardır. Sürdürülebilirlik performansı ise Sürdürülebilirlik Komiteleri aracılığıyla Genel Müdür'e iletilip doğrudan Genel Müdür'e bağlı bir şekilde yürütülmektedir.

## ORGANİZASYON YAPIMIZ



ICA ortaklık yapısı, Kurumsal Yönetim ve Yönetim Kurulu hakkında ayrıntılı bilgi için kurumsal web sitemiz olan <https://www.yyskoprusuveotoyolu.com.tr/TR/icerik/bilgi-toplumu-hizmetleri-124> adresini inceleyebilirsiniz.

# RİSK YÖNETİMİ

ICA, iş sürekliliğini tehlikeye atan potansiyel riskleri yönetmek ve bu risklere karşı önlem almak için Risk Yönetimi yaklaşımını benimsemektedir.

Operasyonlarımızı sürdürürken müşterilerimize emniyetli, konforlu, kesintisiz ve zamanında ulaşım hizmeti sunmak en öncelikli konularımız arasındadır. Bu kapsamda ICA, iş sürekliliğini tehlikeye atan potansiyel riskleri yönetmek ve bu risklere karşı önlem almak için Risk Yönetimi yaklaşımını benimsemektedir.

Özel otoyol işletmeciliği sektörünü etkileyen mevcut makroekonomik koşullar, değişen ve gelişen teknoloji ve benzeri birçok unsurun getirdiği riskleri analiz edip, etkin risk yönetim yaklaşımımız ile bu risklerden operasyonlarımıza yönelik fırsat belirleme faaliyetleri düzenlemekteyiz. Stratejik hedeflerimiz doğrultusunda tüm risklerimizi periyodik olarak gözden geçirmekte ve bu riskleri ortadan kaldırmak için gerekli iş süreçlerini operasyonlarımıza dahil etmekteyiz. Bu uygulamaların yanı sıra paydaşlarımız tarafından bildirilen ve

operasyonlarımızın sürdürülebilirliği açısından risk oluşturabilecek konular proaktif bir yaklaşım ile ayrıca gözetilmektedir.

Operasyonel, çevresel, finansal, stratejik riskler ve itibar riskleri ilgili departmanların sorumluluğu altında olup kendi kontrol mekanizmaları ile yönetilmektedir. Riskler, ilgili departmanlarca uzmanlık esaslı ile periyodik olarak değerlendirilmekte, gerekli aksiyonlar alınmakta ve ilgili sonuçlar hakkında üst yönetimimiz aktif olarak bilgilendirilmektedir.

Operasyonel risklerin değerlendirilmesi kapsamında kalite yönetim sisteminin gerektirdiği konular ile ilgili risk analizi ve fırsat belirleme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Operasyonel risklerin değerlendirilmesi ve yönetilmesi süreci dinamik olup, operasyon ve bakım yönetimi iş sürekliliği odaklıdır. Bu sürecin devamlılığı için de ilgili taraflar, beklenti ve konuları dahil edilerek değerlendirilmektedir. Bu uygulamalar ile birlikte risk ve fırsat değerlendirme çalışmaları yapılmakta ve sonuçları düzenli olarak gözden geçirilip gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Çevresel risklerin yönetimi, faaliyetlerimizin çevresel etkilerinin değerlendirilmesi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda, faaliyetlerimiz esnasında ortaya çıkan

atıkların ilgili plan çerçevesinde çevreye ve insan sağlığına zarar vermeden ayrı olarak toplanıp taşınması, geçici depolanması ve nihai bertarafı için yetkilendirilmiş özel sektör ve kamu birimlerine teslim edilmektedir. Çevre yönetimi ile ilgili iletilen şikayetler, müşteri bildirimlerinin yönetilmesi faaliyeti içinde değerlendirilerek gerekli tedbirler alınmakta ve talep sahiplerine geribildirim yapılmaktadır. Çevre yasa ve mevzuatlarına yönelik uyumluluk çalışmaları sürekli devam etmektedir. Bu hususta rapor dönemi boyunca ceza alınmamıştır.

Finansal riskler her kuruluşta olduğu üzere mali işler süreçleri içerisinde yürütülmektedir. Nakit akışı, bütçe yönetimi ve analizleri ile, fon yönetimi süreçleri hedef gerçekleştirmeler ve ileriye dönük senaryolar ile ve öngörüler aylık toplantılar ile izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Şirketimizin vizyonu, misyonu ve politikaları doğrultusunda belirlenen stratejisini, hedeflerini ve bu hedefler yolunda atacağı adımları detaylandıran "Hedefler ve Stratejik İş Planı" mız yıllık faaliyetleri kapsayacak şekilde hazırlanmaktadır. Stratejik riskler de bu doğrultuda değerlendirilerek yönetilmektedir. Uyguladığımız kurumsal performans izleme ve geliştirme prosesi 4 adımdan oluşmaktadır:

- İlk adım, şirketin ulaşmak istediği amaçlar ve ulaşmaya yönelik hedefleri belirlemek.
- İkinci adım, her hedef için anahtar sonuçları belirlemek ve anahtar sonuçların, dönem sonunda belirli hedef gereksinimlerini karşılanıp karşılanmadığını ölçmek.
- Üçüncü adım, planı uygulamak.
- Dördüncü adım, düzenli geri bildirim, gözden geçirme ve analiz.

Bu plan kapsamında stratejik planların bireysel hedeflere indirgenmesi ve çalışanların performansının değerlendirilmesi ile kuruluş hedeflerimizin süreçlerimiz ile entegre olmasını, tüm çalışanların bu hedefler doğrultusunda ortak çalışması sağlanmaktadır.

Geçiş kaynaklı gelirlerin güvence altına alınmasına dair iç denetim ve raporlama çalışmaları 2020 yılı içinde başlatılmıştır. İlgili departmanların sorumlularının oluşturduğu bağımsız bir komisyon, planlı ve plansız olarak ücretli geçiş kaynaklı gelirlerin elde edilmesi faaliyetinin işleyişi ve sonuçları üzerinde tetkik ve gözlem çalışması yapmakta, iyileştirmeye açık alanların tespiti hallerinde öneriler ve bulgulara ve iyileştirme önerilerine istinaden Yönetim ve ilgili yöneticilere periyodik raporlamalar gerçekleştirmektedir.

## ETİK YÖNETİMİ

ICA faaliyetlerini sürdürürken iş etiği ve etik kurallara sıkı sıkıya bağlı kalır. Şirketin varlığını ve devamlılığını sağlamak, itibarını korumak ve uyum risklerini yönetmek üzere tüm çalışanlar etik davranış kurallarına uymak ile yükümlüdür. Bu kurallar, ICA'nın bağlı olduğu IC Holding ve bağlı tüm grup şirketleri tarafından benimsenen Davranış ve Etik Kuralları kapsamında belirlenmiştir. Bu kuralları tarif eden bilgiler, 2020 yılında güncellenen IC Holding Yönetim Kılavuzu içerisinde tüm çalışanlarla paylaşılmıştır. Mevcut çalışanlar ve işe yeni başlayan her çalışan davranış ve etik kuralları çerçevesinde bilgilendirilmekte olup, bu kuralları içeren kılavuz dokümana IC Holding intranet sayfası üzerinden ulaşabilmeleri sağlanmıştır. İş etiği ve kuralları işe yeni başlayan çalışanlara verilen özel oryantasyon eğitim içinde önemli yer tutmaktadır. IC Holding Etik Kuralları, ICA iş akdinin ayrılmaz bir parçasıdır.

Buna göre:

- Kurallar kurumsal hiyerarşide pozisyonu ne olursa olsun tüm şirket çalışanlarını ve yöneticilerini kapsayacak şekilde uygulanmaktadır.
- Etik kuralların ihlali ve yasal olmayan uygulamaların şüphesi olan çalışanımız konuyu Uyum görevlisine aktarır.
- Uyum görevlisi bildirim aldıktan sonra konuyu inceler ve araştırmalara başlar.
- Uyum görevlisi kendisine ulaşan ihbarları gizlilik çerçevesinde değerlendirir.
- Çalışanlara bildirimleri sebebiyle yaptırım veya misilleme uygulanmaz.
- İhlalin tespiti söz konusu olduğunda disiplin yönetmelikleri dikkate alınarak işlem yapılır.

Raporlama döneminde etik kuralları ihlali ile ilgili alınmış bir ceza bulunmamaktadır.

İş etiği ve kuralları işe yeni başlayan çalışanlara verilen özel oryantasyon eğitim içinde önemli yer tutmaktadır. IC Holding Etik Kuralları, ICA iş akdinin ayrılmaz bir parçasıdır.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik yönetimi kapsamında gerçekleştirdiğimiz uygulamalarımız, operasyonlarımızda sadece tek yönlü etki yaratmadığımızın önemli bir göstergesidir. Sürdürülebilirliği iş yapış biçimimiz haline getirmek ve değer zincirimizde tüm paydaşlarımız için pozitif değer yaratmak yüksek önceliklerimiz arasındadır. Bu kapsamda faaliyetlerimizi yürütürken iş hedeflerimizin yanında sürdürülebilirlik önceliklerimizi de aktif olarak gözetmekteyiz. Paydaşlarla kurduğumuz güçlü iletişimin sürdürülebilirlik performansımızı daha ileriye taşıyan önemli bir etmen inancıyla tüm paydaşlarımızdan alınan geri bildirimler titizlikle değerlendirilmektedir.

Şirketimizde Genel Müdür'e bağlı Sürdürülebilirlik Lideri önderliğinde uzmanlıklara göre ayrılmış komiteler aracılığıyla sürdürülebilirlik konuları yönetilmektedir. Böylelikle şirketimizin sürdürülebilirlik performansı üst düzey yönetimin takibi ve kontrolüyle gündemindedir.

Çevre, İnsan Kaynakları, Paydaş İletişimi, Operasyonel Mükemmellik ve Kurumsal Yönetim Komiteleri sürdürülebilirlik önceliklerimize yönelik performansın takibi ve geliştirilmesi amacıyla gönüllülük esasına dayalı olarak oluşturulmuştur.

<b>ÇEVRE KOMİTESİ</b>
Su, Enerji ve Emisyon Yönetimi
Biyoçeşitlilik - Ağaçlandırma
<b>İNSAN KAYNAKLARI KOMİTESİ</b>
İş'te Eşitlik ve Çeşitlilik
Çalışan Mutluluğu
İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>PAYDAŞ İLETİŞİMİ KOMİTESİ</b>
Bölgesel Ekonomiye Katkı
Kurumsal Sosya Sorumluluk Projeleri ile Sosyal Refaha Katkı-Yerel Halk Üzerinde Etkiler
Sektörel Gelişime Katkı ve Paydaşlarla İşbirliği
Sürdürülebilir Şehirler
<b>KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ</b>
Operasyonel Sürdürülebilirlik
İş Sürekliliği ve Acil Durum Hazırlığı
Kurumsal Yönetim
Sürdürülebilir Karlılık
<b>OPERASYONEL MÜKEMMELLİK KOMİTESİ</b>
Dijitalleşme ve İnovasyon
Yol Emniyeti ve Güvenliği
Müşteri Memnuniyeti



Komiteler gelecek dönemler için sürdürülebilirlik stratejisi ve hedeflerini belirlemek için 2017 yılında faaliyetlerine başlamıştır. Komiteler ayrıca sürdürülebilirlik anlayışımızın paydaşlarımız içinde yaygınlaşması konularında çalışmalarını sürdürmektedir.

Sürdürülebilirlik yönetimi ve raporlaması gerekliliklerinden biri olan sürdürülebilirlik önceliklerimiz 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz çalıştaylar ve iletişim çalışmalarıyla belirlenmiştir. Bu öncelikler belirlenirken sektörel ve sektör dışı sürdürülebilirlik öncelikleri, sektörel temsilciler ve küresel trendler gözden geçirilmiştir. Sürdürülebilirlik önceliklerimiz nihai haline ulaşmadan önce, sürdürülebilirlik konuları hakkında iç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimleri, şirketimizin stratejileri doğrultusunda dikkate alınmıştır. İç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimlerinin yanında konular üst yönetimimiz tarafından özenle değerlendirilmiştir. Komitelerimiz, raporlama döneminde sorumluluklarında olan öncelikli konuların, hedeflerin ve iyi uygulamaların gözden geçirilmesi için bir araya gelmeye devam etmiştir. Öncelikli konulara yönelik hedeflerin gözden geçirilmesi, mevcut durumlarının değerlendirilmesi ve bu konulara yönelik hayata geçirilen projelerin mevcut durumlarının değerlendirilmesi gibi

çalışmalar bu kapsamda raporlama dönemi kapsamında değerlendirilen konular arasındadır.

Öncelikli konuların ve ilgili hedeflerin belirlenmesinin yanı sıra yoksulluğu ortadan kaldırmak, gezegenimizi korumak ve tüm insanların barış ve refah içinde yaşamasını sağlamak için evrensel bir eylem çağrısı niteliğinde olan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve bu amaçlara sağlanabilecek katkılar hakkında yapılan değerlendirme kapsamında ICA olarak 7 Sürdürülebilir Kalkınma Amacına katkıda bulunmayı taahhüd etmekteyiz.













Yönetim yaklaşımımız, politikalarımız, performans sonuçlarımız ve hedeflerimiz sürdürülebilirlik raporlarımızın içeriğini oluşturmaktadır. Bu kapsamda sürdürülebilirlik komiteleri tarafından öncelikli konulara yönelik belirlenen hedeflere yönelik raporlama dönemi gerçekleştirmeleri şu şekildedir:

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ	2018-2020 GELİŞMESİ
<b>Çevre Komitesi</b>	
5.100.000 ağaç ve bitki dikilmesi	2020 sonu itibariyle 5.100.000 ağaç ve bitki dikimi tamamlanmıştır.
Tüm hizmet tesislerine elektrikli şarj üniteleri koyulması	2020 itibariyle 5 hizmet tesisimizde toplam 7 şarj ünitesi bulunmaktadır.
Bakım araçlarının hibrid ve elektrikli alternatiflerle değiştirilmesi	İhtiyaçlara uygun araçların belirlenmesi ve değişim yapılabilmesi mümkün olan araçlara yönelik araştırma süreçleri devam etmektedir.
Tanker araç takip sistemini hayata geçirerek yakıt tüketiminin azaltılması	Devriye araçlarının ring sayıları düzenlenerek, rölanti süreleri azaltılarak yakıt tasarrufu sağlanmıştır.
<b>Operasyonel Mükemmellik Komitesi</b>	
Yol güvenliğine yönelik sosyal sorumluluk projesinin hayata geçirilmesi	"Güvenli Sürüş Dikkat" mottosu ile sürücülere ücretsiz göz taraması, yine aynı kapsamda Emniyet Kemer Simülatörü uygulaması hayata geçirilmiştir. Sosyal medyada güvenli sürüş içerikli paylaşımlar yayınlanmıştır.
ISO 55001:2014 Varlık Yönetimi belgesinin alınması	İlgili çalışmalar devam etmektedir.
Varlık yönetiminin dijitalleştirilerek verimliliğinin artırılması	SAP Plant Maintenance modülü geliştirilerek bakım, onarım ve envanter takibi dijital ortama taşınmıştır.
<b>Paydaş İletişimi Komitesi</b>	
Ulaştırma sektörünün ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin sunulması	YSS Filo Portalı Hayata geçirilmiştir.
<b>İnsan Kaynakları Komitesi</b>	
Performans değerlendirme sisteminin kullanılması	Sistem kurularak 2020 yılında uygulamaya alınmıştır.
ISO 45001 (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi) belgesinin alınması	Teknik inceleme süreçleri tamamlanarak sertifikasyon seviyesine erişilmiştir.
Çalışanlara sunulan eğitim olanaklarını artırmak	Raporlama döneminde dijital eğitim platformu YSS Kampüs kurulmuş ve özellikle pandemi döneminde yoğun bir şekilde kullanılmıştır.
<b>Kurumsal Yönetim Komitesi</b>	
Sektör Üniversite işbirliğinin artırılması için çalışmaların hayata geçirilmesi	İstanbul Teknik Üniversitesi ile birlikte "İstanbul Boğazı Kuzey Bölgesi İçin Gemilerden Kaynaklı Deniz Kirliliğini Algılama, Takip ve Analiz Sisteminin Geliştirilmesi Projesi" hayata geçirilmiştir.
ASECAP Yönetim Kurulu toplantısının İstanbul'da gerçekleştirilmesi	ASECAP yönetimi ile Yönetim Kurulu ya da başka bir toplantının İstanbul'da yapılması 27-28 Şubat 2020 tarihinde Viyana'da gerçekleştirilen Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Çalıştayı'nda yüz yüze görüşülmüş ancak ardından pandemi başlamıştır.

## PAYDAŞ KATILIMI UYGULAMALARI

ICA olarak paydaşlarımızın geribildirimlerini aktif bir şekilde toplayarak operasyonlarımızı bu beklenti ve öneriler doğrultusunda geliştirmek özel önem gösterdiğimiz konular arasındadır. Bu kapsamda yapım aşamasından itibaren özenle yürüttüğümüz paydaş diyalogu çalışmalarını işletme döneminde de aynı hassasiyetle devam ettirmekteyiz. Paydaş katılım uygulamalarının ve platformlarının çeşitlendirilmesi ile paydaşlarla ilişkilerin karşılıklı olarak geliştirilmesi ve güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Çift yönlü aktif iletişimin hedeflendiği uygulamalarımızın ana paydaşları şu şekildedir:

- Faaliyet bölgesi içerisindeki yerleşim birimleri,
- Yerel ve ulusal devlet kurumları,
- Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) ve ilgili Uluslararası Kurumlar,
- Akademi
- Yatırımcılar ve kredi sağlayıcılar,
- Yerel, ulusal ve sosyal medya organları,
- Çalışanlar
- Müşteriler (Otoyol Kullanıcıları)
- Diğer Otoyol İşletmeleri
- OHT'lerde bulunan işletmeler

PAYDAŞ GRUBU	KATILIM METODU	KATILIM SIKLIĞI	İLETİŞİM HEDEFİ
 Faaliyet Bölgesi içerisindeki yerleşim birimleri	• Bire bir / yüz yüze görüşmeler	• Ayda bir (veya ihtiyaç durumuna göre)	• Yerleşim bölgelerine etki tespiti, alınacak aksiyonların belirlenmesi
 Yerel ve ulusal devlet kurumları	• Kurumların işletme alanına gerçekleştirdiği ziyaretler • Toplantılar • Çalışmalar ile ilgili yazılı/basılı çeşitli raporlar	• Ayda bir (veya ihtiyaç durumuna göre)	• Son durum ve gelişmeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı • Devlet kurumları ile etkileşim yapılarak alınacak aksiyonların belirlenmesi
 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) ve ilgili Uluslararası Kurumlar	• STK'ların gerçekleştirdiği ziyaretler • Toplantılar • Web sitesi, sosyal medya hesapları,	• İletişim ihtiyacı doğrultusunda düzenli aralıklarla	• Son durum, gelişmeler ve olası ortak projeler özelinde ilgili düzenli bilgi paylaşımı yapmak
 Akademi	• Bire bir / yüz yüze görüşmeler/ toplantılar	• Proje bazlı olarak ihtiyaç durumuna göre	• Ortak projeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı • Yeni projeleri hayata geçirmek
 Yatırımcılar ve kredi sağlayıcılar	• Kurumların proje alanına gerçekleştirdiği ziyaretler • Proje yöneticilerinin katılımıyla gerçekleştirilen toplantılar • Çalışmalar ile ilgili yazılı/basılı çeşitli raporlar • Proje web sitesi, sosyal medya hesapları,	• Yılda bir	• Güncel durum ve gelişmeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı • Çevresel/sosyal etkiler ve alınan aksiyonlar ile ilgili bilgilendirme yapılması
 Yerel, ulusal ve sosyal medya organları	• Web sitesi, sosyal medya hesapları	• İletişim ihtiyacı doğrultusunda düzenli aralıklarla	• Kamuoyunu çalışmalar ile ilgili şeffaf ve düzenli biçimde bilgilendirmek.
 Çalışanlar	• Toplantılar • Intranet, YSS Net, sosyal medya hesapları, öneri sistemi, çalışan bağlılığı araştırması	• İletişim ihtiyacı doğrultusunda düzenli aralıklarla • Haftada bir	• Güncel durum ve gelişmeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı
 Müşteriler (Otoyol Kullanıcıları: kamyon, tır, otobüs, binek)	• Proje web sitesi, sosyal medya hesapları, memnuniyet anketleri	• İletişim ihtiyacı doğrultusunda düzenli aralıklarla	• Güncel durum ve gelişmeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı
 Diğer Otoyol İşletmeleri	• Toplantı ve işbirlikleri	• İletişim ihtiyacı doğrultusunda düzenli aralıklarla	• Güncel durum ve gelişmeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı
 OHT'lerde bulunan işletmeler	• Ziyaretler	• İletişim ihtiyacı doğrultusunda düzenli aralıklarla	• Güncel durum ve gelişmeler ile ilgili düzenli bilgi paylaşımı

ICA, paydaşlarının ilettiği tüm yorum, öneri ve şikayetleri geri bildirim mekanizmasıyla uygun biçimde ve zamanında değerlendirmektedir. Paydaşlar, her türlü geri bildirimlerini e-posta, telefon yoluyla ya da yüz yüze görüşmelerle ICA'ya iletebilmektedir. Köprü ve otoyol kullanıcıları ile iletişim metodları ve raporlama döneminde hayata geçen uygulamalar hakkında ayrıntılı bilgiye raporumuzun "Müşteri Memnuniyeti" bölümünden ulaşabilirsiniz.

## 2020 YILI ÖZEL GÜNDEM “COVID-19 İLE MÜCADELE”

2020 yılında tüm ICA operasyonlarının odak noktası Covid-19 ile mücadele kapsamında müşteri, çalışan ve toplum sağlığı olmuştur. Mart 2020 tarihinden itibaren personel sağlığının sağlanması, kişisel korunma, seyahat sağlığı ve iş sürekliliği gibi ana başlıklarda gerekli en üst seviyede önlemler ivedilikle alınmıştır. Bu kapsamda çalışanlarımız için;

- Riskli gruba giren (hamile, kronik rahatsızlığı bulunan ve +60 yaş üstü olan) çalışanlarımız güvenli bir şekilde evlerine gönderilmiştir. Uzaktan çalışmaya uygun pozisyonlar evden çalışmaya devam etmiş olup, diğer çalışanlarımıza yıllık izin kullandırılmıştır.
- Merkez Ofis çalışanları dönüşümlü çalışma modeline geçmiş olup, ofiste fiziki olarak bulunmayan çalışanlar uzaktan çalışma modeline geçmiştir. 1 Nisan 2020 tarihi itibarıyla tüm Merkez Ofis çalışanları uzaktan çalışma modeline geçmiştir.

- Şirket düzenlemeleri ve çalışma biçimine dair yapılan tüm değişikliklere istinaden çalışanlar, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından şeffaf ve anlık olarak bilgilendirilmiştir.
- Günlük iş akışı ve iletişimin negatif yönde etkilenmemesi adına toplantılar online olarak gerçekleştirilmiştir.
- Uzaktan çalışma uygulaması döneminde e-learning uygulaması YSS Kampüs, çalışanların gelişimine katkıda bulunmak, güncel ve sağlıklı bilgi akışını sağlamak ve kaliteli vakit geçirebilmeleri amacı ile daha aktif kullanılmaya başlanmıştır.
- Tüm bu uygulamalarla birlikte Garipçe Yerleşkesi ve Bakım Merkezlerindeki tüm fiziki şartlar Covid-19 ile mücadeleye uygun hale getirilmiş ve bu kapsamda gerekli önlemler alınmıştır.



## YENİ NORMAL

“Yeni normale geçiş” sürecinde şirkete yol haritası çizmesi, yeni önlemler alınması ve operasyonların daha sağlıklı bir şekilde yürütülmesine destek sağlayabilmesi adına YSS Kampüs platformunda çalışanlara 2 ayrı anket uygulaması gerçekleştirilmiştir ve geribildirimleri toplanmıştır. Çalışan geribildirimlerinin yanı sıra Covid 19 sürecinde şirket uygulamalarına yönelik çalışan memnuniyeti de ölçülmüştür. Uygulama kapsamında ağırlıklı olarak Gişe Operasyonları olmak üzere saha çalışanları ile birebir telefon görüşmeleri gerçekleştirilmiş ve bu görüşmelerden de geribildirimler aktif bir şekilde toplanmıştır.

14 Haziran 2020 tarihinde yeni normale geçiş uygulaması kapsamında İSG Departmanı tarafından sosyal mesafe kuralına uygun bir şekilde belirlenmiş olan ideal yerleşim planına istinaden Merkez Ofis ve Saha çalışma alanları tekrar düzenlenmiş olup yeni ofis düzenine geçilmiştir. Bu kapsamda çalışma ve sosyal ortamlara yönelik fiziki düzenlemeler ve bu alanların kullanımına yönelik kurallar hayata geçirilmiştir.

9 Temmuz 2020 tarihinde 2 İşyeri Hekimi, 1 İSG Yöneticisi ve 2 İnsan Kaynakları yetkilisinin katılımı ile toplanan kurul misafir ağırlama, mutfak, izinler, riskli gruplar, maske kullanımı gibi konularda belli kararlar almış ve bu uygulamaları hayata geçirmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliği Departmanı liderliğinde çalışanların sürekli takibi yapılmakta ve bununla birlikte gerekli hallerde test yapılarak bulaşıcı hastalığın yayılmasının önüne geçilmeye çalışılmaktadır.

Pandemi sürecinde gerek iş sürekliliğinin sağlanması gerekse yolculuk sağlığının sağlanması açısından Otoyol hizmet tesislerinde personel sağlığı, kişisel korunma önlemleri, seyahat sağlığı ve iş sürekliliği başlıkları altında tedbirler dizisi belirlenmiş, takipten ve uygulamadan sorumlu birimlerin de belirlenmesi ile tüm süreçlere yönelik önlemler üst seviyede alınmıştır. Tüm bu uygulamalar aktif olarak “yeni normal” iş yapış şekli olarak benimsenmiş ve aktif bir şekilde devam ettirilmektedir.

Tüm bu uygulamalar aktif olarak “yeni normal” iş yapış şekli olarak benimsenmiş ve aktif bir şekilde devam ettirilmektedir.



## AĞIR VASITA ŞOFÖRLERİ ALKIŞ PROJESİ: #SENEVDEKALDIYEONLARYOLLARDA



Dünyayı etkisi altına alan Covid\_19 salgını nedeniyle temel gereksinimlere duyulan ihtiyaçtaki artış, birçok nakliye firmasının yoğun seferler yapmasına sebep oldu. Bu kapsamda yoğun şartlarda çalışan ağır vasıta şoförlerine ve nakliye firmalarına teşekkür etmek için “Ağır Vasıta Şoförleri Alkış Projesi” geliştirildi.

Ağır vasıta şoförlerine bu zorlu pandemi sürecinde desteğimizi göstermek için başlattığımız “#AğırVasıtaŞoförleriniAlkışlıyoruz” kampanyasının duyurusu #SenEvdeKalDiyeOnlarYollarda etiketi ile tüm sosyal medya hesaplarımızdan yapıldı ve herkes 25 Mart 2020 saat 21.00’de alkışa davet edildi. Davette birçok lojistik şirketinin ve Uluslararası Nakliyeciler Derneği’nin hesapları da etiketlendi ve destek hesaplar ile yayılım sağlandı. Duyuru sonrasında gelen videolar ile bir içerik hazırlanıp pandemi döneminde temel ihtiyaçlarımız için gece gündüz çalışan ve kesintisiz hizmet veren tüm ağır vasıta şoförlerine teşekkürlerimiz sunuldu.

Borusan Lojistik, Ekol Lojistik, UND (Uluslararası Nakliyeciler Derneği) ve Eta Lojistik Facebook, Twitter ve Instagram üzerinden duyurumuzla etkileşime geçtiler. Ayrıca etiketlediğimiz hesaplar #SenEvdeKalDiyeOnlarYollarda etiketini kullanarak kendi alkış videolarını yayınladılar ve çalışanlarının paylaştığı videoları retweetlediler.

Uluslararası Nakliyeciler Derneği kampanyayı sahiplenerek, çektikleri videoları paylaşmaya başladı. Kampanyaya ilişkin haberler Kargo Haber, LojiYol, Trans Medya, Yeşil Lojistikçiler gibi haber sitelerinde yayınlandı. UND Strateji ve İş Geliştirme Başkanı Fatih Şener Eko Türk Kanalı’na konuk oldu ve programda paylaşılan videolar yayınlandıktan sonra tır şoförleri alkışlandı.

Proje kapsamında kullanılan etiketler altında yaklaşık 500 gönderi paylaşıldı. Başlattığımız kampanya birçok firmaya ve ağır vasıta şoförüne ilham oldu, konu hakkındaki paylaşımlarla sosyal medya mecralarında farkındalık yaratıldı. Ağır vasıta şoförleri etiketleri kullanarak kendi videolarını paylaştı, hatırladıkları için teşekkürlerini dile getirdiler.



# Operasyonel Mükemmellik



"KEŞİNTİSİZ VE GÜVENLİ YOLCULUK ANLAYIŞIMIZIN EN ÖNEMLİ BELİRLEYİCİSİ OPERASYONEL MÜKEMMELLİK YAKLAŞIMIMIZDIR. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE KALİTEYİ ESAS ALAN YAKLAŞIMIMIZLA GÜVENLİ VE KONFORLU BİR YOLCULUK DENEYİMİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR KILMAYI HEDEFLİYORUZ"



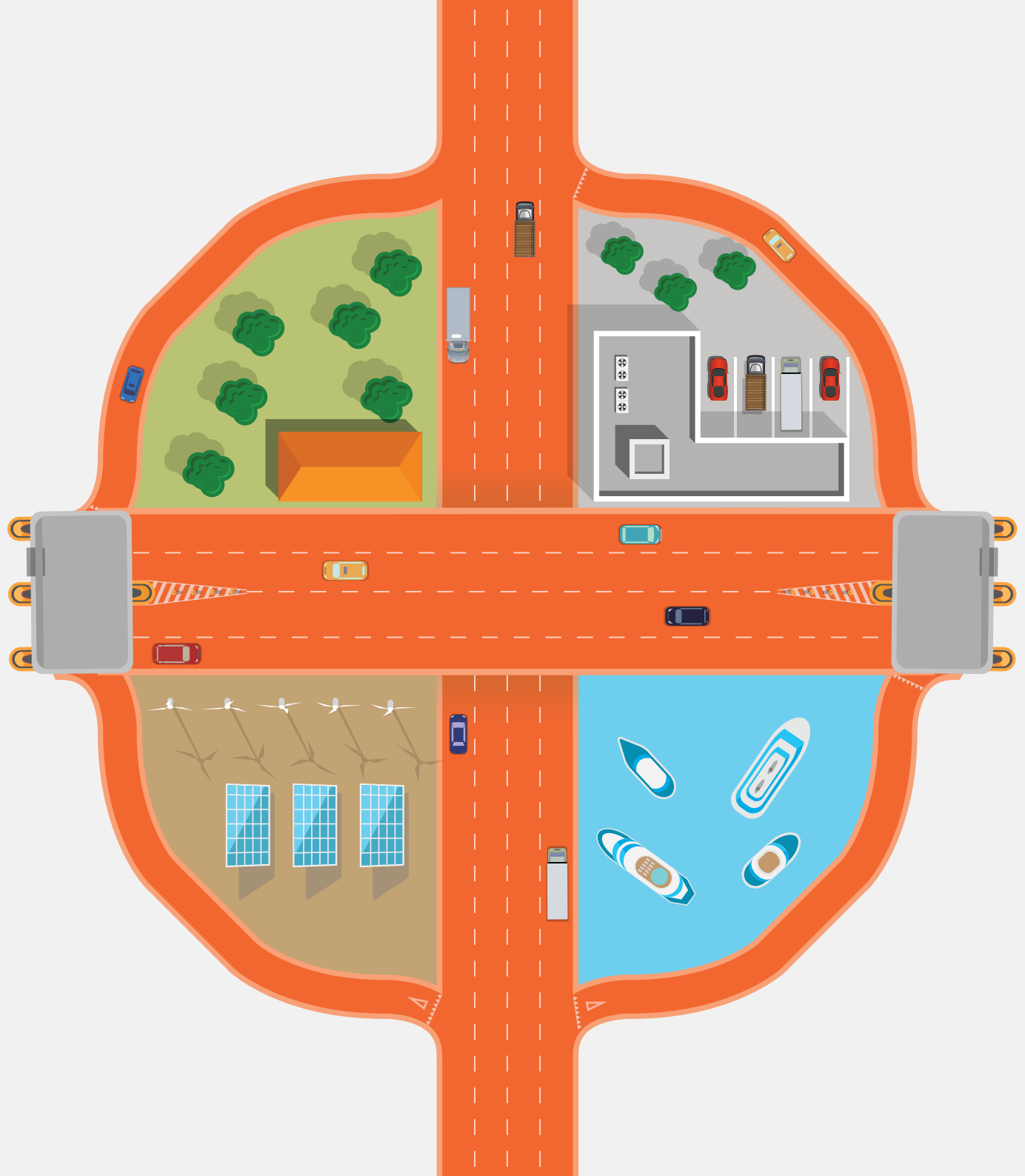
207

Köprü, otoyol ve tünel güzergahımız Ana Kontrol Merkezi'nden, 207 kamera ve dev ekranlar vasıtasıyla 7/24 canlı olarak izlenmektedir.



8

Güzergahımız, AKM kontrolünde olan toplam 8 adet devriye aracı ile kontrol edilmektedir.



## KALİTE YAKLAŞIMIMIZ

Müşterilerimize en üstün hizmeti kaliteden ödün vermeden sunmak ve bu kapsamda oluşabilecek riskleri proaktif bir şekilde yönetmek operasyonel mükemmellik anlayışımızın temel unsurlarıdır. Bu anlayışla yasal gerekliliklere tam uyum sağlayarak müşterilerimizin beklentilerini eksiksiz bir şekilde karşılamak stratejik ve sürdürülebilirlik hedeflerimiz arasındadır.



Sürdürülebilirlik, kalite yaklaşımımızın önemli bir bileşenidir. Müşterilerimize sunduğumuz kaliteli ve kesintisiz hizmet, sürdürülebilirlik yaklaşımımız ile mümkün olabilmektedir. Amacımız müşterilerimize en iyi karayolu seyahat deneyimini güvenli, konforlu ve kesintisiz bir altyapı ile sunmak, akıllı ulaşım sistemleri ve teknolojilerini kullanarak kolaylaştırıcı hizmetleri sürekli geliştirmektir. Kalite yaklaşımımızın en önemli yol göstericisi Kalite Politikamız ve bu kapsamda hayata geçirdiğimiz faaliyetlerdir.

Sunduğumuz hizmetin kalitesini artırmak için Müşteri Hizmetleri hattımız ile topladığımız geribildirimler aktif bir şekilde değerlendirilmektedir. Köprü ve otoyol kullanıcılarımız ayrıca acil ihtiyaç ve talepleri halinde 161 Otoyol Acil Yardım Hattı'nı kullanabilmektedir.

Operasyonlarımızın kalitesi, ulusal ve uluslararası yönetim standartları ve gerekliliklerinin yerine getirilmesi, geliştirme ve iyileştirme çalışmalarının hayata geçirilmesi ile karşılanmaktadır. Bu doğrultuda 2018 yılı itibarıyla işletme ve bakım operasyonlarını kapsar nitelikte ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi sertifikasyonunu almaya hak kazanmış; raporlama döneminde de sertifikanın devamı niteliğinde akredite bir kuruluş tarafından yapılan denetimleri başarı ile geçmiş bulunmaktayız.

### KALİTE POLİTİKAMIZ,

- Güvenli, kesintisiz, konforlu hizmet sunabilmek amacıyla gerekli tüm çalışmaların yürütülmesini sağlamak,
- Karayolu işletmeciliği yasal mevzuatları çerçevesinde ve teknik şartlar doğrultusunda trafik güvenliğini sağlamak, emniyetli bir ulaşım için gerekli tüm sistemleri kullanmak ve geliştirmek,
- Kuzey Çevre Otoyolu ile transit geçiş trafiğinin kesintisiz akışını ve devamlılığını sağlayarak Yerel Yönetimler ve onlara bağlı kuruluşlar ile düzenli iletişim sayesinde şehir trafiğinin yoğunluğunun azalmasına katkıda bulunmak,
- Teknolojik değişimleri takip etmek, akıllı ulaşım sistem ve metotlarını kullanmak ve aynı zamanda yenilikçi bakış açısı ile hizmetlerin geliştirilmesini sağlamak,
- Sürdürülebilirlik ve operasyonel mükemmellik yaklaşımımız ile ihtiyacımız olan su ve diğer enerji kaynaklarının yönetimini yapmak, emisyon değerlerinin azaltılmasına yönelik katkıda bulunmak, biyoçeşitlilik ve ağaçlandırma çalışmaları yaparak sosyal sorumluluk projeleri ile toplumsal paydaşlarımıza ekonomik ve sosyal fayda sağlamak,
- Müşteriler, paydaşlar ve alt yüklenicilerle iletişimin etkin yönetimini sağlamak,
- Süreç analizleri ve geliştirme projeleri ile çalışanların doğal davranışına dönüşen sürekli iyileştirme faaliyetlerini işletmenin önemli bir ögesi olarak sürdürmek,
- Çalışanların performans ve memnuniyetini arttırmaya yönelik faaliyetler gerçekleştirmek.

2018-2020 dönemi işletme ve bakım operasyonumuzu sürekli geliştirerek, prensiplerini her alanda uyguladığımız diğer yönetim sistemleri incelediğimiz, akreditasyon, eğitim ve sertifikasyon planlaması ve değerlendirmeleri yaparak uyumluluk sağlamaya çalıştığımız bir dönem olmuştur. Bu kapsamda 23-27 Kasım 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilen ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi yeniden belgelendirme ve ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi entegre belgelendirme denetimi sonucu, teknik inceleme süreçleri tamamlanarak sertifikasyon seviyesine erişilmiştir.

Diğer yandan yol emniyeti konusunda yaptığımız çalışmaları 02 Aralık 2020 tarihli ISO 39001:2012 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasyonu ile taçlandırarak Türkiye’de Otoyol İşletme ve Bakım Hizmeti veren firma olarak bu belgeyi alan ilk kuruluş olduk.

Faaliyetlerimizi, Çevre ve Enerji Yönetimi standart ve prensipleri ile planlama ve yönetme ihtiyacına yönelik sürekli iyileşmenin, kurumsal gelişim ve öğrenmenin yollarını aramaya devam ediyoruz. Bu doğrultuda 2020 yılı içinde başlattığımız karbon ayakizi ölçümleri ve raporlamalar iş planlarımıza önemli girdiler sağlamaktadır.

Vizyonumuz ile işaret ettiğimiz ve belirlediğimiz stratejik hedeflerimize ulaşmak için oluşturduğumuz kurumsal performans izleme ve ölçme hedef/kabul kriterlerinin seviyeleri aktif bir şekilde değerlendirerek kontrol edilmekte ve gerekli uygulamaları hayata geçirilmektedir. Bir önceki dönemde sayısı 300 olan prosedür, talimat ve Kalite Sistemleri uygulamalarımızın sayısını, raporlama döneminde işletme ve bakım faaliyetleri için 427, yönetsel süreçler için 164 olmak üzere toplam 591 adede çıkartmış bulunmaktayız.



Prosedür, talimat ve Kalite Sistemleri uygulamalarımızın sayısını, raporlama döneminde işletme ve bakım faaliyetleri için

**427**,  
yönetsel süreçler için  
**164** olmak üzere toplam  
**591** adede çıkartmış  
bulunmaktayız.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR ŞEHİR KONSEPTİNE KATKIMIZ

Ulaşım sistemlerindeki modernizasyon ve kaliteli entegre toplu taşıma sistemlerinin varlığı günümüz Sürdürülebilir Şehirler konseptinin önemli bir bileşeni konumundadır. Bu kapsamda Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu'nun taşıyacağı hızlı tren ve yük treni demiryolu sistemi ile, Asya ve Avrupa'yı birbirine bağlayan ulaşım alternatifleri artacaktır. Raylı sistem sayesinde 2019 yılında hizmete açılan İstanbul Havalimanı ve yapılması planlanan diğer büyük projelerin birbirine ve şehir merkezine bağlantısı toplu taşıma alternatifi ile de sağlanacaktır. Böylelikle İstanbul ulaşım altyapısı ve alternatifleri gelişip zenginleşecektir.

Operasyonlarımızın sürdürülebilir şehir konseptine diğer bir katkısı ise trafik yoğunluğu, zaman kaybı ve maliyetin azalmasıyla oluşan pozitif etki ile ilgilidir. Araçların kesintisiz, emniyetli ve konforlu bir şekilde transit geçiş yapabildiği, yolcu ve yük taşımalarının gerçekleştiği projemizin, şehir içindeki ve mevcut boğaz köprülerindeki trafik yoğunluğunun azalarak yakıt tasarrufunun sağlanması ve böylelikle ulaşımdan kaynaklı hava kirlenmelerin şehir içinde oluşturduğu etkinin azalacağını öngörmekteyiz.



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyeti önemli sürdürülebilirlik önceliklerimiz ve aynı zamanda stratejik hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda müşterilerimizin memnuniyet seviyelerini sürdürülebilir bir şekilde artırmak ve en üst seviyelerde tutmak değişmez iş hedeflerimiz arasındadır.

Sunduğumuz hizmetin kalitesini artırmanın yanı sıra müşteri memnuniyetinin de sağlanmasına olanak sağlayan en önemli unsur müşterilerimizin geri bildirimlerini almak ve müşterilerimizi bilgilendirdiğimiz mecraları efektif bir şekilde kullanmaktır. Bu anlayışla müşterilerimize ulaştığımız mecraları farklılaştırarak beklenti, şikayet ve geribildirimlerini aktif olarak topluyoruz. Elde ettiğimiz bilgiyi süreçlerimize entegre ederek beklentilere yönelik hizmetler geliştirmek için çalışıyoruz.



### MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE BİLGİLENDİRME

Müşteri Hizmetleri Hattımız müşterilerimizle iletişime geçtiğimiz en önemli platform konumundadır. ICA Müşteri Hizmetleri Hattı, uluslararası yönetim sistem ve standartları doğrultusunda oluşturulan temel performans göstergeleri ile takip edilmektedir. Bunun yanında, şirket içinde çağrı merkezine yönelik oluşturulmuş kalite değerlendirme kriterleri kullanılmaktadır. Müşteri bildirimlerinin yönetilmesine ait iş sonuçları 18 adet anahtar başarı göstergesi ile izlenmekte, ölçme ve analizler ile gözden geçirilmekte, düzenli geribildirimler ve proses hedefleri ile şirketin hedeflerinin uyumluluğu sağlanmaktadır. Bildirimler, sürekli geliştirme ve iyileştirme süreçlerinin en önemli girdisi olarak kabul edilmektedir.

Çağrı merkezi hizmet kalite değerlendirme ve ölçme uygulaması çerçevesinde, çağrılar ve talepler kontrol edilerek yeniden değerlendirilmektedir. Buna göre çağrı raporlama döneminde çağrı merkezi hizmet kalite performansı değerlendirme sonuçlarımız aşağıdaki gibidir:

Müşteri Hizmetleri Hattımız dışında, müşterilerimiz başta olmak üzere, tüm paydaşlarımıza ulaşarak ilgili konularda bilgi sağladığımız diğer bir mecra ise

2018 Yılı Ortalaması  
**%80**  
(Uygulama 2018 Eylül ayında başlanmıştır, 274 adet değerlendirme)

2019 Yılı Ortalaması  
**%85**  
(473 adet değerlendirme)

2020 yılı Ortalaması  
**%91**  
(657 adet değerlendirme) olarak gerçekleşmiştir.

kurumsal web sitemizdir. Web sitemiz aracılığıyla müşterilerimize online işlem yapma olanaklarının yanı sıra projemiz ile ilgili hayata geçen yenilikler hakkında bilgiler de sunmaktayız. Müşterilerimizin geri bildirimlerini toplayabildiğimiz "Bize Bildirin" uygulaması kapsamında paydaşlarımızdan geri bildirimlerini aktif olarak toplamakta ve hizmet kalitesi başta olmak üzere ilgili tüm süreçlerde düzeltici ve geliştirici aksiyonları hayata geçirmektediriz.



• @YSSKoprusuveOtoyolu  
–20.000'i aşkın takipçi  
(Instagram)



• @YSSKoprusuveOtoyolu  
– 10.000'i aşkın takipçi  
(Twitter)



• @YSSKopruOtoyol –  
60.000'i aşkın takipçi  
(Facebook)



Kurumsal web sitemize  
**www.ysskoprusuveotoyolu.com.tr**  
adresinden ulaşabilirsiniz.

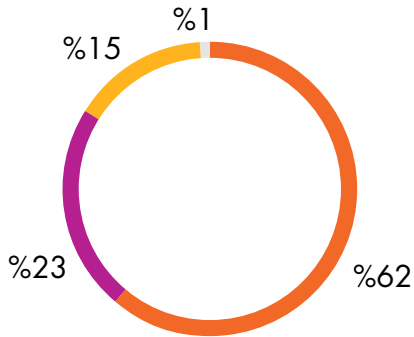
Bu uygulamaların yanı sıra otoyol ve köprü kullanıcılarımız kişisel bildirimlerini CİMER aracılığıyla tarafımıza iletebilmektedir. Ayrıca müşterilerimiz web sitemiz ve mobil uygulamamız aracılığıyla online işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

2020 yılında (0850) 502 71 00 numaralı müşteri hattımıza toplam

**95.610**

adet çağrı ulaşmıştır.

Geri bildirimlerin dağılım oranları aşağıda belirtilmiştir:



- Bilgi
- İnceleme ve Düzeltme İşlemleri
- Şikayet
- Talep ve Öneri Teşekkür



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Kullanıcı memnuniyetini artırmak ve müşterilerimizi daha iyi anlamak amacıyla aktif olarak kullandığımız saha araştırmalarına raporlama döneminde de devam edilmiştir. Müşteri algı ve beklentilerini ölçmek üzere, otoyol kullanıcılarına sunulan tüm hizmetlere dair sorular içeren bir anket formatı oluşturulmuştur. Anket çalışması kapsamında 2019'da kullanıcılar ile yüz yüze anket yapmak suretiyle saha çalışması gerçekleştirilmiş ve ilk sonuçlar raporlanmıştır. İkinci aşamada ise bireysel ve kurumsal kullanıcı anketlerinin web sitesi üzerinden kullanıcılara ulaşması kolaylaştırılmıştır. Ayrıca ulaştırma sektörü sivil toplum kuruluşları ve derneklere bilgi verilerek üyelerinin görüş ve değerlendirmelerini iletilmesi için anket kapsamında bilgi verilmiştir. Son aşamada çağrı merkezinden alınan hizmeti değerlendirmeye yönelik mini bir anket hazırlanmış, hizmet alan kişilere çağrı sonrasında iletilerek değerlendirmeleri istenmiştir. 2019 yılı anket sonuçlarına göre kullanıcı memnuniyeti genel ortalaması %76 oranında ölçülmüştür. Kullanıcılarımız en çok 161 Otoyol Acil Yardım Hattı hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir (%84).

Pandemi dolayısıyla kullanıcılarımız ile yüz yüze anket çalışması yapılamamıştır. Ancak beklenti ve ihtiyaçlar, web sitemizi ziyaret eden kullanıcılarımıza elektronik olarak sunduğumuz saha anket değerlendirmeler formatı ile edinilmeye ve karşılanmaya

çalışılmıştır. 2020 yılında toplamda gerçekleştirilmiş 716 anket form üzerinden analiz ve değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirme bireysel ve kurumsal kullanıcılar için farklı kılınarak analizi etkinleştirilmiştir.

Raporlama döneminde bakım yönetimi kapsamında müşterilerimizin çağrı merkezine ilettikleri talepler ve anket geribildirimleri doğrultusunda yol emniyetinin artırılmasına yönelik ağır bakım ve yatırımlara öncelik verilmiştir. Bunlardan biri olan yatay işaretleme çalışması özellikle analizler ile tespit ettiğimiz ve kullanıcılarımızdan bildirim alınan bölgelerden başlamak üzere planlanmıştır. Bir diğeri olan otoyol aydınlatma oranlarında geçmiye dönük iyileştirmeler sağlanmıştır. Aydınlatma devrede kalma oranları gözle görülür seviyede yükseltilmiştir.

Raporlama döneminde "Açık otoyol oranı" adı ile yeni bir kriter ve bakış açısı oluşturularak kullanıcıların emniyet ve konforunu negatif etkileyen yol kapama ve daraltma çalışmalarının kullanıcı memnuniyetine olan etkisini azaltmak için çaba gösterilmiştir. Bakım çalışmalarımız yolun tüm şeritlerini hep açık tutma felsefesi ile planlanmıştır. Bu amaca dönük iş planlaması ile açık yol oranının 2019 yılı ikinci yarısında ortalama %98,5 oranında gerçekleşmesi sağlanmıştır. 2020 yılında bu oran ortalama %98,35 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılına göre yaşanan bu hafif düşüşün nedeni uzun tünel kapamaları kaynaklıdır.

## OTOYOL HİZMET TESİSLERİ

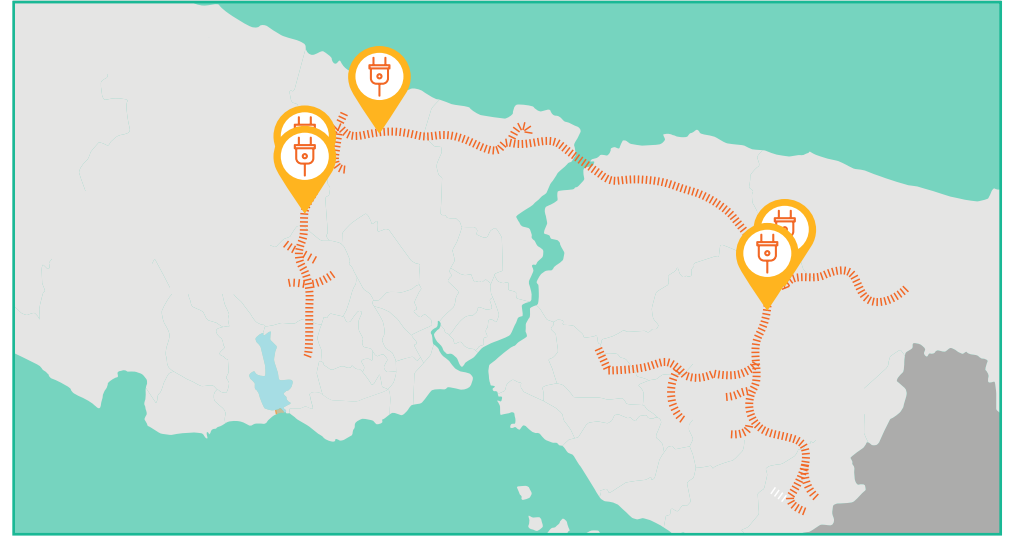
Fatih Sultan Mehmet Köprüsü ve 15 Temmuz Şehitler Köprüsü'ndeki ağır trafik yüküne sürdürülebilir bir çözüm üreten ve bu noktalardaki ağır trafik ve emisyon yükünü paylaşan Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, sunduğu kesintisiz ulaşım hizmetinin yanında, yolcuların güvenli, konforlu ve kaliteli hizmet alabileceği, otoyol hizmet tesisleri ile yolculara hizmet vermektedir. Karayolları Genel Müdürlüğü'nün ilgili

gerekliliklerini esas alan ama bununla sınırlı kalmadan yurtiçi ve yurtdışındaki emsalleri ve dinlenme tesisleri için üst standartları ve yenilikleri daima takip eden ve uygulayan Otoyol Hizmet Tesisleri, kendine özgü dizaynı ve kaliteli hizmet standartlarıyla otoyolun 6 farklı noktasında hizmet vermektedir. Otoyol Hizmet Tesisleri, markalaşma çalışmaları çerçevesinde "Bi Mola Tesisleri" adı ile tescil edilmiştir.



## OTOYOL HİZMET TESİSLERİNDE ELEKTRİKLİ ŞARJ ÜNİTELERİ

Türkiye'de elektrikli ve hibrit araç kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır. Bu kapsamda otoyol hizmet tesislerimizde elektrikli araçlara şarj ünitesi hizmeti sağlayarak hizmet kapsamımızı genişletirken müşterilerimizin bu yönde artan ihtiyaçlarına da karşılık veriyoruz.



### Özetle Otoyol Hizmet Tesisleri (OHT)



gibi farklı hizmetleri içermekte olup 7/24 hizmet verecek şekilde dizayn edilmiştir.

## YOL EMNİYETİ VE GÜVENLİĞİ

Yol emniyeti ve güvenliği operasyonel sürdürülebilirliğimizin temeltaşları konumundadır. Bu kapsamda aldığımız önlemler ve geliştirdiğimiz uygulamalar aktif kullandığımız yönetsel araçlarımızdır. Müşterilerimizin emniyetli, konforlu, kesintisiz ve zamanında ulaşımını sağlama hedefimiz doğrultusunda yol emniyeti ve güvenliği uygulamaları operasyonlarımız için özel önem taşımaktadır.

Köprü, otoyol ve tünel güzergahımız Ana Kontrol Merkezi'nden (AKM), 207 kamera ve dev ekranlar vasıtasıyla 7/24 canlı olarak izlenmektedir. Güzergahımızda sürekli olarak görev yapan Trafik Devriye ve Bakım ekiplerimizin çalışmalarıyla yolumuzun emniyeti ve güvenliği düzenli olarak denetlenmektedir.

Bu sistemler ile beraber, köprü ve tünellerde kullandığımız Olay Algılama sistemleri ile AKM izleme ekranlarında alarmlar oluşturularak operatörler uyarılmaktadır. Bu sayede olası bir olayda kaza olmasını önlemek için AKM ve saha ekiplerimiz beraber çalışarak durumlara müdahale etmektedir.

Oluşturulan acil durum eylem planları kapsamında proaktif bir şekilde belirlenen risklere yönelik uygulamalar sürekli olarak gözden geçirilmektedir. Güzergahımız, AKM kontrolünde olan toplam 8 adet devriye aracı ile kontrol edilmektedir.

### SAYILARLA KAMERA ALTYAPISI

OTOYOL ▶  ▶ 101 Adet

KÖPRÜ ▶  ▶ 76 Adet

TÜNELLER ▶  ▶ 61 Adet

İBB ▶  ▶ 44 Adet

OHT ▶  ▶ 6 Adet

HGS SERBEST  
GEÇİŞ  
KAMERALARI ▶  ▶ 140 Adet

OGS  
KAMERALARI ▶  ▶ 817 Adet

**1.400'DEN FAZLA KAMERA  
İLE 7/24 TAKİP**

OTOYOL	Avrupa Kesimi	Anadolu Kesimi	Toplam
Trafik Algılayıcıları	13 adet	24 adet	37 adet
Sis Lambası	120 adet Köprü	140 adet Tünel	260 adet
Olay Algılama Sistemi (AID)	20 adet	32 adet Otoyol 61 adet Tünel	113 adet
Tünel SOS Telefonları		36 adet Riva 31 adet Çamlık	67 adet

### BLACKSPOT ANALİZİ

Raporlama döneminde kaza istatistik bilgilerinin toplanması ve tanımlanması ile oluşturulan veri seti vasıtasıyla otoyolda meydana gelen kazaları anlamaya yönelik ayrıntılı analiz ve değerlendirme çalışmaları hayata geçirilmiştir.

Otoyol güvenliği yönetiminde, bir 'Black Spot', trafik kazalarının sık ve yoğun yaşandığı bir nokta / bölgedir. Raporlama döneminde Black Spot'lar olarak tarif edilen; kazaların gerçekleştiği saat dilimi (gece/gündüz) ve hava koşullarının (yol yüzeyi: Islak/kuru) analizi gerçekleştirilmiş; belirlenen kesim ve noktaların gerçekten black spot'lar olup olmadığı saha analizleri ile belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda belirlenen black spot'ların kesimlerinin uzaktan daha iyi takip edilebilir ve emniyetli hale getirilmesini sağlamaya yönelik planlamalar yapılmış ve bazı aksiyonlar alınmıştır. Örneğin Ana Kontrol Merkezi'nden kamera ile erişimi kontrol edilip, İCA veya İBB kameralarının erişim sağlamadığı noktalar için ilave kamera yatırımları planlanmıştır. Kötü hava şartlarında sürücüler için önem arz eden düşey ve yatay işaretlerin görünürlük performansının artırılarak, bazı noktalarda ilave yatay ve düşey işaretleme çalışmaları yapılarak sürücülerde farkındalık sağlamak amaçlanmaktadır. Otoyolumuzun yol emniyet seviyesini arttırmaya yönelik çalışmalar sonunda alınan tedbirlerin ve iyileştirmelerin, özellikle ölümlü ve yaralanmalı kaza sıklık oranlarını azaltması yönünde çabalarımız, yatırım planlarımız ile işletme ve bakım operasyonlarımızın içinde önemli yer tutmaktadır.

Bu kapsamda olay müdahale, rutin kontroller, yol temizliği ve güvenlik başlıklarında uygulamalar hayata geçirilmektedir.

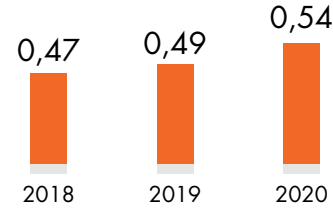
Teknolojik uygulamaları diğer süreçlerimizde olduğu üzere yol emniyeti ve güvenliğini sağlamak için de aktif bir şekilde kullanmaktayız. Böylelikle köprü ve otoyolun her tür teknik, teknolojik gereksinimi kaliteden ödün vermeden karşılanmaktadır. Otoyol boyunca farklı noktalara konumlandırılan, trafik ve yol güvenliğini sağlamaya yardımcı elektronik

değişken mesaj işaretleri ile sürücülere seyir ve hava durumu hakkında sürekli bilgi vermekte; kurulan meteoroloji istasyonu ve on farklı noktaya yerleştirilen meteoroloji sensörleri ile gerek yol gerekse mevsim koşulları sürekli takip edilerek ihtiyaç halinde gerekli önlemler hızla alınmaktadır.

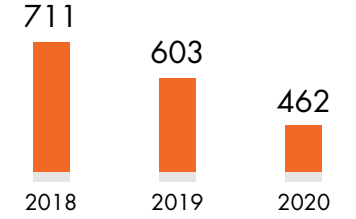
Yol emniyeti operasyonel hedefler kapsamında hassasiyetle takip edilmekte ve elde edilen sonuçlara göre sürekli iyileştirme çalışmaları hayata geçirilmektedir. Bu kapsamda takip edilen yol emniyetine yönelik performans göstergeleri şu şekildedir.



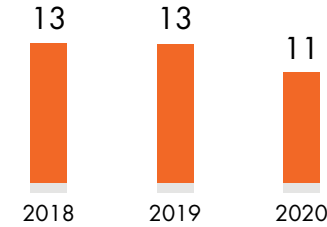
### Ölümlü Kaza Oranı (%)



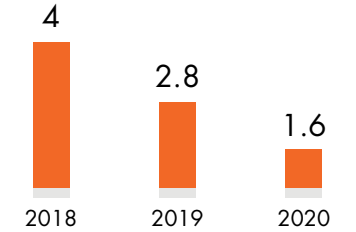
### Toplam Kaza Sayısı (adet)



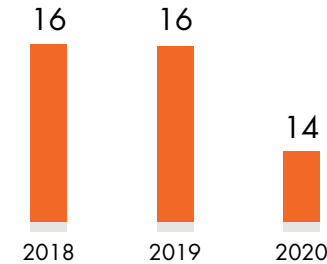
### Kazalara İlk Müdahale Ortalama Süresi (dk)



### Kaza Sonrası Diğer Kullanıcıların VMS ile Uyarılması (dk.)



### Kaza Sonrası Yolun Güvenli Hale Getirilmesinin Ortalama Süresi (dk)



Köprü ve otoyol boyunca %100 telsiz kaplama alanı ve 7/24 kesintisiz haberleşme olanağı sağlayan altyapımız, afet durumlarında kullanılacak alternatif bir haberleşme altyapısı durumundadır. Bununla birlikte Orman Genel Müdürlüğü yangın sistemine entegre alarm sistemi sayesinde 7/24 yangın algılama ve izleme teknolojisine de sahip bulunmaktayız.

Köprü ve tünellerdeki acil durumlara yönelik talimatlar hazırlanmış olup oluşturulan eylem planları kapsamında tüm sorumluluklar belirlenmiş, ilgili departman ve personele ilkyardım, yangından korunma ve yangın söndürme, acil durum ekipleri, acil durum müdahale süreçleri ve sızıntı ve döküntülere müdahale eğitimleri sağlanmıştır. Kimyasal ve Tehlikeli madde taşıyan araç geçişleri günde 3 kez yapılmakta olup hem bekleme süresi azaltılmış hem de itfaiye, çekici ve devriye desteğinde daha güvenli bir geçiş yapılması sağlanmaktadır.

Rutin bakım çalışmaları haftalık ve aylık olmak üzere iki farklı periyotta yürütülmektedir. Yapılan rutin bakım çalışmalarına ait formlar arşivlenmekte ve raporlanmaktadır. Müdahale sürelerinin optimizasyonu için güzergahlar belirlenmekte ve otoyol boyunca yoldan kaynaklı süre kayıpları önlenmektedir. Ayrıca aynı lokasyonlarda bulunan farklı elektromekanik sistemlerin rutin bakımları birlikte yürütülerek yine süre, araç ve adam-saat kazancı sağlanmaktadır. Ayrıca 2020 yılında rutin bakımların bir kısmı dijital ortama aktarılmış olup, dijitalleşme süreci de devam etmektedir.

## YSS Köprüsü güvenliğini artırıcı bakım ve onarım çalışmaları kapsamında:

- Yapısal sağlık izleme sistemi ile 7/24 denetim
- Askı ve eğik askı halatlar, ana kablo, çelik ve beton tabliye, kule ayakları ve yaklaşım viyadüğünde bulunan sensörler sayesinde sürekli denetim
- Yapısal hareketlerin aylık raporlanması
- Nem alma sistemi ile kule ayakları, çelik tabliye, ana kablo ve ankraj bloklarının nem oranının istenilen seviyede tutulması ve kontrollerinin AKM ekranlarından yapılması
- Temel izleme sistemi ile köprü kule ayaklarının, yaklaşım viyadüklerinin ve ankraj bloklarının temel izlemesinin yapılması
- Scada sistemleri ile aydınlatma, sis lambaları, güvenlik, elektrik, acil erişim telefonları, yangın odası pompalarının kontrolü, deniz ve hava araçları ikaz sistemleri, yapısal durum sensörlerinin sürekliliği sağlanmaktadır.

### OLAY MÜDAHALE

- Ortalama 10 dk olay müdahale süresi
- Araç arızalarına müdahale (390 arıza/ay)
- 6 çekici ile ücretsiz hizmet
- Sigorta için tutanak ve evrak hazırlanması
- Emniyet, itfaiye ve sağlık ekipleri ile koordinasyon

### RUTİN KONTROLLER

- Yol üzerindeki iş izinlerinin kontrolü
- Dinamik şerit kapatma (hareketli çalışmalara eskortluk)
- Otoyol üzerindeki demirbaşların kontrolü
- Güvenlik birimlerine trafik desteği

### YOL TEMİZLİĞİ

- Lastik vs. cisimlere müdahale (470 adet/ay)
- Bakım araçlarına eskortluk

### GÜVENLİK

- Bisiklet ve yaya takibi
- Jeneratör, pano, kablo gibi ekipmanların güvenliği

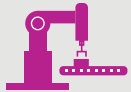
# Dijitalleşme



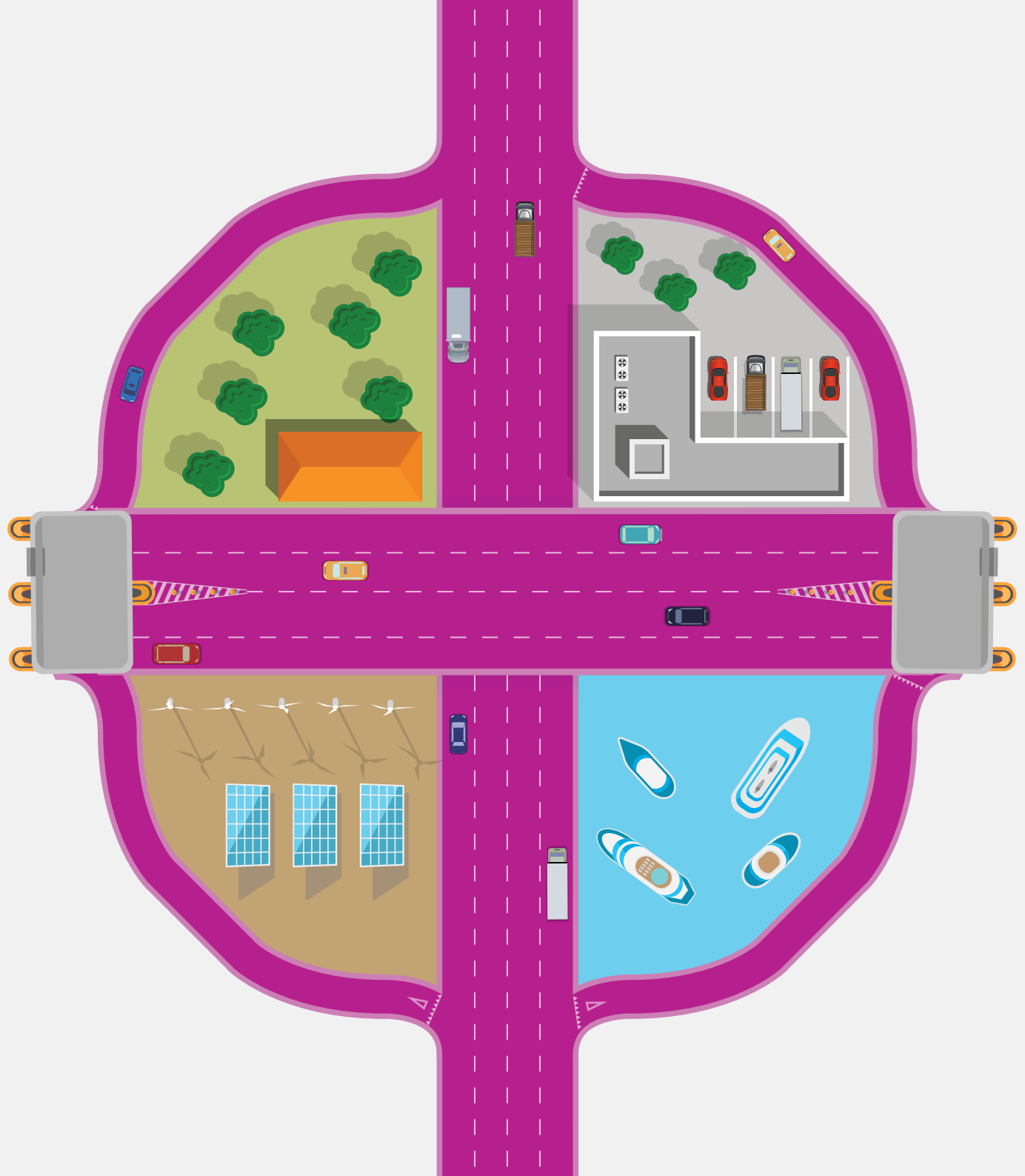
"DİJİTALLEŞME VE TEKNOLOJİNİN SUNDUĞU OLANAKLARI GÜVENLİ VE KESİNTİSİZ BİR YOLCULUK SAĞLAMAK İÇİN YAKINDAN TAKİP EDİYOR, SÜREÇLERİMİZİ DİJİTALLEŞTİREREK OPERASYONEL VERİMLİLİĞİMİZİ DAHA İLERİ SEVİYELERE TAŞIYORUZ"



Sağladığımız ulaşım hizmetlerini, son teknoloji ürünler ile 7/24 izliyor ve denetliyoruz.



ROBOTİK SÜREÇ OTOMASYONU (RPA) ÇALIŞMALARINI ile 6 farklı operasyon için aylık 60 adam gün operasyonel fayda sağlanmıştır.



Teknolojik değişimleri takip ederek ve akıllı ulaşım sistem ve metotlarını kullanarak, yenilikçi bakış açısı ile sunulan hizmetin geliştirilmesini sağlamak ICA olarak önemli stratejik hedeflerimiz arasındadır.

Bu doğrultuda, köprü ve otoyol güzergahı boyunca, son teknoloji ürünler ile verdiğimiz ulaşım hizmetlerini, 7/24 izliyor ve denetliyoruz.

Meteorolojik veriler, otoyolda gerçekleşen kaza verileri, trafik yoğunluk verileri, arıza ve bakım onarım verilerini eş zamanlı olarak işleyip, anlık bildirimleri, tüm otoyolda konumlandığımız elektronik değişken mesaj işaretleri yoluyla, yolcularımız ile paylaşmaktayız. Zorlu hava şartlarına uyumlu, son teknoloji ürünü hareketli ve sabit kameralarımız ile, olay algılamalı olarak tüm otoyolumuzu 7/24 izleyerek takip etmekteyiz.

Tüm güzergah boyunca, tüm GSM operatörleri için (Turkcell, Türk Telekom, Vodafone) konumlandığımız baz istasyonları sayesinde, yolcularımız için 7/24 kesintisiz haberleşme olanağı sağlamaktayız.

Dijitalleşme kapsamında uygulamaya geçirdiğimiz projeler ile müşterilerimizin yolculuğunu kolaylaştırmakta ve müşterilerimizi bilgilendirmek için kullandığımız mecraları farklılaştırmaktayız. Yolcularımız Web Sayfamız ve Mobil Uygulamamız üzerinden ihlali geçiş sorgulama ve online ödeme hizmetlerinden faydalanmaktadır. Yolcularımızın geriye dönük borç sorgulamasını ve ödeme yapmasını web ve mobil kanallarımız

üzerinden 3D güvenli şekilde yapabilmesini sağlamaktayız. Turkcell, Vodafone ve Türk Telekom operatörleri ile entegre edilen Web SMS servisleri ile, bilgi almak için kayıt olan yolcularımıza SMS bilgilendirmeleri yapılmaktadır.

Hayata geçirilen uygulama ile borçlarını öğrenmek için çağrı merkezini arayan müşteriler, Plaka bilgilerini etkileşimli ses yanıtına (IVR) söyleyerek ya da TCKN ve VKN'sini tuşlayarak borç sorgusu yapabilecekleri IVR yapısı geliştirilmiştir.

Yine raporlama döneminde Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre

Otoyolu'ndan geçiş yapan araçlarını ve bu araçların geçiş ücretlerinin durumunu takip edemeyen firmalar için Filo Yönetim Portalı hayata geçirilmiştir. Bu uygulama ile filo firmaları sisteme tanımladıkları araçların borçlarını ve geçiş bilgilerini belirledikleri zamanda otomatik olarak kendilerine mail olarak gönderebilmekte veya ekranda geçişlerini inceleyebilmektedir.

Filo uygulaması ile sisteme üye olanlar;

- Filo uygulamasına kaydedilen araçların tam listesine ulaşabilir, gruplayabilir ve bilgilerini güncelleyebilir
- Araç geçiş verileri, ekranlarda takip edilebilir.

- Araç geçiş resimleri ve zamanları kontrol edilerek, geçiş detayları incelenebilir.
- Geçiş zamanları kontrol edilerek cezasız ödeme tarihleri takip edilebilir.
- Geçiş bilgilerini kendilerine otomatik olarak gönderip sistemleri ile entegre edebilirler.
- Kaydedilen araçların bilgileri VKN bilgisi ile eşleştirildiği için, uygulamaya araç bilgileri hatalı girilirse sistem tarafından borçları gösterilmez ve hatalı oluşacak takiplerin önüne geçilir.
- Bilgisi girilen araç satılırsa VKN bilgisi değişeceği için sistem tarafından borçları gösterilmez.





Operasyonlarımızın kesintisiz bir şekilde devam etmesi ICA için büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda Asya Bakım Merkezi'nde konumlandırılmış veri merkezimiz, iş sürekliliği ve felaket kurtarma senaryoları için inşaa edilmiştir. Doğal afetler, altyapı kesintileri, vb durumlarda aşağıdaki uygulama ve hizmetlerimiz, Felaket Kurtarma Merkezi'mize farklı teknolojiler ile yedeklenmektedir. Var olan yapı üzerinden örnek birkaç sistem ile Felaket Kurtarma Merkezinde (FKM) testleri yapılmıştır. Bu testler ile sunucu ve verilerin sorunsuz şekilde FKM'ye aktarıldığı görülmüş ve doğrulanmıştır.

Raporlama döneminde süreçlerin dijitalleşmesi projesi ile kağıt form üzerinde yaygın olarak kullanılan ve yürütülen firmaya ait süreçler, formun dijital ortamda doldurularak, onay süreci dijital ortamda yürütülecek, takip edilebilecek ve raporlanabilecek şekilde geliştirilmiştir. Projenin amacı gereksiz kağıt kullanımını ortadan kaldırmak, süreçleri hızlandırmak, pandemi döneminde uzaktan çalışarak süreçleri ilerletmek ve bu süreçleri raporlayabilmektir. 2020 yılında başlayan proje kapsamında 12 adet form dijitalleştirilip devreye alınmıştır. Yapı üzerinde geliştirme ve düzenleme çalışmaları periyodik ve rutin bakım formlarının dijitalleşmesi çalışması 2021 içinde tamamlanacaktır.

Sunucu ve depolama konsolidasyon çalışmaları yapılarak kaynak fazlası sistemler kapatılmıştır.

Bu çalışma ile kaynak ve performans artışı sağlanmış ve enerji tüketimi düşürülmüştür.

Raporlama döneminde bilgi güvenliğinin sağlanması kapsamında

- Ücret Toplama Sistemleri (ÜTS)'nde sistemlerinde, verilere zaman etiketi eklenerek değişmezliğin sağlanması için alt yapı çalışmaları başlatılmış,
- Dışardan gelen ve networku kullanmak isteyen misafirler için ayrı bir yapı kurularak, çalıştıkları networkte eriştikleri yerler loglanıp, kontrollü ve sınırlı bir yapı üzerinde çalışması sağlanmış,
- Çalışan sunucu ve network bileşenlerinin anlık izlenebilmesi, sorun olduğunda alarm oluşturabilmesi için alt yapı çalışmaları devreye alınmıştır.

## ÖDEME SİSTEMLERİ GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

Ödeme sistemleri geliştirme çalışmaları kapsamında raporlama döneminde hayata geçirilen proje ile ihlalli geçişin 15 günlük cezasız ödeme döneminde müşterilere borçlarının hatırlatılması, bu vesile ile zamanında ödeme yapmalarının sağlanması ve borçları hakkında bilgilendirme yapılması hedeflenmiştir. Proje ile 15 günlük cezasız ödeme süresinde 4 olan sorgulama sayıları arttırılmış, son ödeme günleri iş günlerine denk gelecek şekilde uzatılmış ve iletişim bilgilerini bırakan kişilere SMS ve IVN aramaları ile borçları hatırlatılarak, KGM sayfasından da görüntülenebilecek şekilde otoyollarda geçiş yapan müşterilerin cezaya düşme oranlarında azalmalar sağlanmıştır. 15 gün boyunca borç sorgulama, SMS borç hatırlatma gönderimi, IVN borç hatırlatma aramaları ve KGM entegrasyon çalışmaları tamamlanmıştır. Ayrıca internet sayfamızdaki ihlalli geçiş sorgulama kısımları günün ihtiyaçları doğrultusunda kullanıcı dostu ve ihtiyaçlara yönelik olarak bireysel ve kurumsal anlamda yenilenmiştir. Önümüzdeki dönemde ödeme sistemleri için kişi ya da kurumların kredi kartlarını ya da diğer ödeme alternatiflerini sisteme tanımlayarak ödeme yapabileceği, QR code sistemlerinin devreye alınacağı, borçlarını E-devlet üzerinden görüntüleyebileceği bir yapı oluşturulacaktır.



## PANDEMİ DÖNEMİNDE DİJİTALLEŞME UYGULAMALARI

Pandemi döneminde dijitalleşmenin sağladığı avantajlar hızlı bir şekilde uygulamaya alınarak hizmetlerimizin kesintisiz bir şekilde devamlılığı sağlanmış olup, bu süreçte değişen yeni çalışma olanakları aktif bir şekilde kullanılmıştır. Bu kapsamda;

- Evlerinde bilgisayar olmayan kişilere laptop ya da bilgisayar ve monitor verildi.
- Evinde internet olmayan kullanıcılara modem verilerek şirket ortamına bağlanması sağlandı.
- Sanal PC ve masaüstü sanallaştırılmış makineler ile sanal çalışma ortamları oluşturuldu. Bu sayede Müşteri Hizmetleri evden çağrı alabilirken, MOD (Manuel Olay Doğrulama) ekipleri geçişleri onaylayabildi.
- Diğer departmanlar yetkileri doğrultusunda sanal ortamdaki PC'lere erişerek kendi çalışmalarını gerçekleştirebildi.
- E-İmza devreye alınarak, imza yetkilisi kişilerin ofise gelmeden işlem yapabilmesi ve süreçlerin ilerletilmesi sağlandı.

## ROBOTİK SÜREÇ OTOMASYONU (RPA) ÇALIŞMALARI

Şirket içerisinde belirli akış çerçevesinde rutin olarak gerçekleştirilen süreç ve operasyonların, robotik yapılar üzerine taşınarak yönetilmesi ve sürekliliği sağlanmıştır. 6 farklı operasyon için süreçler robot sistemlere öğretilerek aylık 60 adam gün operasyonel fayda sağlanmıştır.

Proje farklı operasyonel çalışmalar içinde yaygınlaştırılıp operasyonel verimlilik artışı sağlanması hedeflenmektedir. 2021 yılı sonunda kadar 5 proje daha RPA süreçlerine geçirilecektir.



# İnsan Kaynakları Yönetimi



"EN KIYMETLİ SERMAYELERİMİZDEN BİRİ OLAN ÇALIŞANLARIMIZLA KURDUĞUMUZ İLİŞKİNİN, SAĞLADIĞIMIZ KESİNTİSİZ VE GÜVENLİ HİZMETİN EN ÖNEMLİ UNSURLU OLDUĞUNUN BİLİNCİNDEYİZ. BU BİLİNÇLE ÇALIŞANLARIMIZIN KENDİLERİNİ GELİŞTİRİP YETKİNLİKLERİNİ ORTAYA ÇIKARMALARINI DESTEKLEMELİK VE ADİL, GÜVENLİ BİR ÇALIŞMA ORTAMI OLUŞTURMAK TEMEL ÖNCELİKLERİMİZDİR."



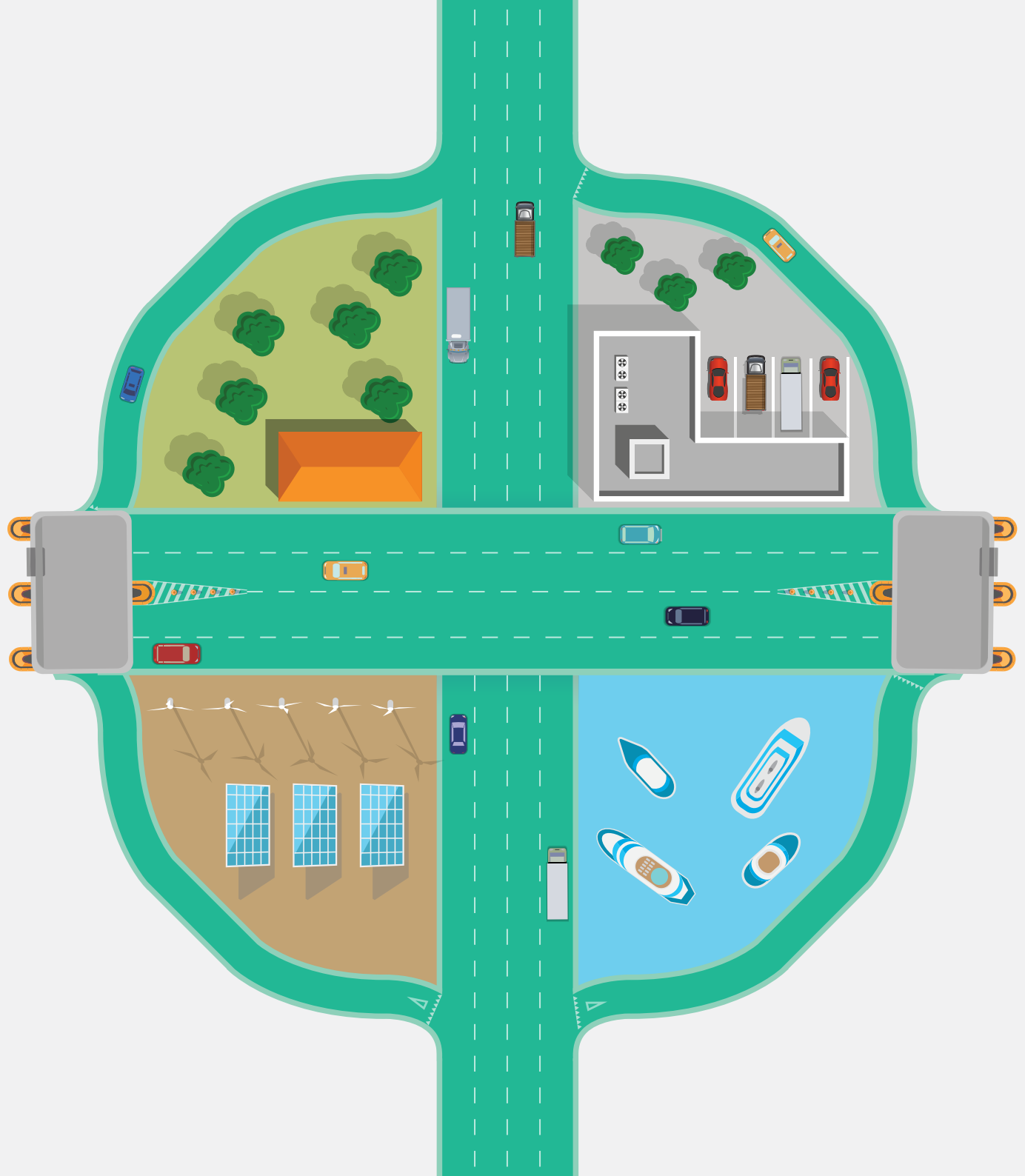
**%24**

Çalışanlarımızın %24'ü ve yöneticilerimizin %30'unu kadınlar oluşturmaktadır.



**575**

2018-2020 yılları arasında toplam 575 çalışanımıza performans değerlendirmesi sağlanmıştır.



İşe alım uygulamalarından gelişim programlarına kadar tüm İnsan Kaynakları süreçlerini kişiler arasında ayrımcılık yapmaksızın eşit ve adil bir yaklaşımla yürütmekteyiz. Din, dil, ırk, cinsiyet, etnik köken ve yaş gibi farklılıklara saygı duyarak tüm kurumsal ve operasyonel süreçlerde, fırsat eşitliği ilkelerini gözetiyoruz. Çalışanlarımızın ücretlendirilmesinde “eşit işe, eşit ücret” yaklaşımını benimsemekte olup, çalışan ücretlerini deneyim yılı, eğitim ve yetkinlik düzeyi kriterlerine göre belirlemekteyiz. Kadınları iş hayatına aktif katılmaya teşvik ediyor, iş ortamında toplumsal cinsiyet eşitliğini destekliyoruz.

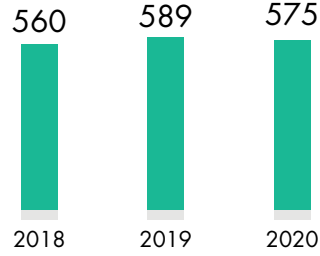
Raporlama döneminde ayrımcılığa ilişkin herhangi bir vaka yaşanmamıştır.

2017 yılına göre kadın çalışan oranımız %10,4 artmıştır. Çalışanlarımızın %24’ü ve yöneticilerimizin %30’unu kadınlar oluşturmaktadır.

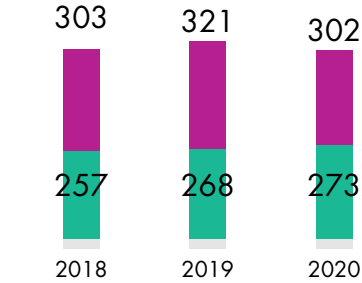
Yasal yükümlülüklerimizin yanı sıra çalışanlarımıza servis, doğum ve ölüm yardımı, kolay kredi imkanı ve anlaşmalı olduğumuz kuruluşlardan indirimli hizmetler gibi yan haklar sağlamaktayız.

ICA olarak operasyonlarımızı insan haklarına saygılı şekilde yürütüyoruz. Bu kapsamda tedarikçilerimiz ve taşeron firmalarımız dahil olmak üzere hiçbir iş sürecimizde zorla ve cebren işçi ya da çocuk işçi çalıştırılması söz konusu değildir.

### Toplam Çalışan Sayısı



### Statülerine Göre Çalışanlar



■ Beyaz Yaka  
■ Mavi Yaka

Temel önceliklerimizden biri olan çalışan mutluluğunu çalışanlarımız için yaptığımız eğitim yatırımları ve artan çalışan bağlılığı ile sağlayabileceğimize inanmaktayız. Çalışanlarımıza öncelikli olarak görevleri ile ilgili olmakla beraber birçok konuda yetkinliklerini zenginleştirebilecekleri mesleki ve teknik eğitimler sunulmaktadır. Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu'nun yapım döneminde görev yapan çalışanlarımıza gişe operatörlüğü ve trafik devriye operatörlüğü verilerek işletme tarafında yeni kariyer imkanları sağlanmıştır.

Çalışanlarımıza profesyonel yaşamlarının yanı sıra kişisel gelişimlerini de destekleyecek eğitimler sunulmaktadır. Gönüllü fidan dikme etkinlikleri ve sivil toplum kuruluşlarıyla yapılan çeşitli etkinliklere çalışanlarımızı teşvik ederek, işyeri ortamında çalışanlar arasında sosyal sorumluluk bilincini güçlendiriyoruz. Bu kapsamda 2019 yılında tüm çalışanların katılımıyla Enerjini Tazele pikniği, yılbaşı ve iftar organizasyonları, 3.yıl dönümü kahvaltısı, karnelerin alınması ile birlikte kutlama için ICA çalışanları, çocukları ve Çocuk Esirgeme Kurumları'ndan 100'ün üzerinde çocuğun katılımıyla Uçurtma Şenliği düzenlenmiştir.



2020 yılında pandemi sebebi ile yıl başında planlanan etkinlikler gerçekleştirilememiştir. Bu kapsamda online platformlar aracılığı ile kişisel gelişimlere katkı sağlayacak ve iç/ dış eğitimler aracılığı ile eğitimler düzenlenmiş ve etkileşim sağlanmıştır. Online eğitim ve öğrenme platformumuz YSS Kampüs e-öğrenme (e-learning) uygulaması ile tüm çalışanlar iş ve özel hayata dair dengeyi kurabilmesine yardımcı eğitimler gibi eğitimlere erişim sağlayabilmektedir.

Raporlama döneminde mavi ve beyaz yakalı çalışanlarımıza toplam 16.670 kişi\*saat eğitim sağlanmıştır.

Raporlama döneminde "Assessment Center" (Değerlendirme Merkezi Uygulaması) ile işlerin daha verimli yapılması amacıyla iş tanımlarını netleştirilmiş ve güncellenmiştir. Bu kapsamda yönetici adayları eğitimleri gerçekleşmiş, şirket içinde terfi ve rotasyon süreçleri hız kazanmıştır. 2019 yılında bu kapsamda yetkinlik sözlüğü oluşturulmuştur. 2019 yılından itibaren sistematik bir şekilde yürütmeye başladığımız "performans değerlendirme sistemimiz" ile 2018-2020 yılları arasında toplam 575 çalışanımıza performans değerlendirmesi sağlanmıştır.

Değerlendirme Merkezi uygulaması ışığında çalışanlarımızın sahadan merkezi ofise ya da dikey kariyer geçişleri desteklenmektedir. İlgili uygulamada takip edilen bilimsel gereçler ile adil ve eşit bir şekilde seçim uygulanmaktadır. 2021 yılı içerisinde yetenek yönetimi projesi canlıya alınacak olup, IC Holding ve Grup Şirketlerinin tümünü kapsayacaktır.

ICA olarak genç yeteneklerin şirketimizde kariyerlerine başlangıç yapmalarına olanak tanımaktayız. 2018-2020 yılları arasında toplam 10 öğrenci ICA ve ICE olmak üzere farklı iki departmanda staj yapma hakkı kazanmıştır. Stajın sona ermesi durumunda mezun durumundaki stajyerler şirket içindeki açık pozisyonlar için öncelikli olarak değerlendirilmektedir.



## YEŞİL DEPO ÖNERİSİ

Öneri sistemimiz dahilinde çalışanlarımız tarafından iletilen önerilerden biri olan Doğa Dostu Depo önerisi ile, atıl malzemelerden yola çıkarak hayata geçirilen güneş enerjili depo sisteminde, kullanılan depoların 7/24 aydınlanmasını, yenilenebilir enerji ile karşılayarak maliyeti düşürülmüş ve alternatif akım kullanılmadığı için personellerimizin elektrik çarpması riski minimize edilerek, iş kazalarının da önüne geçilmiştir.



Raporlama döneminde mavi ve beyaz yakalı çalışanlarımıza toplam  
**16.670**  
kişi\*saat eğitim sağlanmıştır.

2018-2020 yılları arasında toplam  
**10 öğrenci**  
ICA ve ICE olmak üzere farklı iki departmanda staj yapmıştır.

ICA'da tüm çalışanların öneri ve görüşleri titizlikle değerlendirilmektedir. Çalışanlar "Bir Yolu Var" öneri uygulaması ile öneri ve görüşlerini İnsan Kaynakları Departmanıya paylaşabildiği gibi; YSS Kampüs, mail vb. iletişim kanalları aracılığıyla görüşlerini aktif bir şekilde paylaşabilmektedir. İletilen öneriler 3 aylık periyotlarda ilgili komite tarafından değerlendirilmekte ve ödüllendirilmektedir. Yıl sonunda ise her çeyreğin ödül alan önerileri tekrar değerlendirilmekte ve 1. olan öneri yılın ödülüne layık görülmektedir. Raporlama döneminde aldığımız 92 öneriden 26 tanesi hayata geçirilmiştir. Bu uygulama kapsamında;

- Bakım merkezlerinde yer alan trafik güvenliği atölyesinin raf sistemleri için bölme yapılması, atölyenin düzenlenmesi/iyileştirilmesi ve atölyenin güneş enerjisi ile aydınlatılarak doğal kaynaklı ve sürdürülebilir enerji kullanımını elde edilmiş,
- Köprü geçişlerinde araç sınıflandırmaya yarayan aksların kemirgenler tarafından koparılmasını önlemek amacıyla aks yerine fiber optik uzatma kablosu kullanılmaya başlanmıştır,
- Kırılan bariyerlerin onarımı için dışarıdan ve yüksek maliyetli hizmet alınırken, çalışanlarımızdan gelen öneri üzerine bariyerler gişe çalışanları tarafından onarılmaya başlanmıştır ve yüklü bir maliyet kalemi ortadan kaldırılmıştır.

Önem ve başarı metodu kullanılarak, online platform üzerinden Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti Anketleri ile çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılıklarını düzenli olarak ölçülmektedir. Anket sonuçları kapsamında çalışma saatlerinin düzenlenmesi, performans değerlendirme sisteminin kurulması, eğitimlerin artırılması, servis güzergahlarının yeniden düzenlenmesi gibi iyileştirici aksiyonlar alınmıştır. Raporlama döneminde memnuniyet oranı %80 olarak gerçekleşmiştir.

Dijitalleşmenin her geçen gün artan önemi ve iş süreçlerinde yarattığı değişimler insan kaynakları süreçlerinde de hayata geçirilmiştir. İnsan Kaynakları dijitalleşme projesi kapsamında:

1. Deneme süresi değerlendirme
2. Eğitim talep
3. Personel talep
4. İzin talep
5. Avans talep
6. Seyahat talep
7. Masraf & harcırah prosedürlerine uygun bir şekilde süreçler canlıya alınmıştır. Bu sayede kağıt ve zaman tasarrufu sağlanmasının yanı sıra pandemi sebebi ile yakın temasın minimize edilmesine katkı sağlamıştır.

Raporlama döneminde aldığımız  
92 öneriden

**26**

tanesi hayata geçirilmiştir.

Raporlama döneminde  
memnuniyet oranı

**%80**

olarak gerçekleşmiştir.

## PANDEMİ VE İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARI

Raporlama döneminde iş yaşamında kökten değişiklikler yaratan pandemi sürecinde ICA olarak süreçle mücadele adına gerçekleştirdiğimiz uygulamalarla pandeminin etkilerini asgari seviyelere indirilmesi hedeflenmiştir. Bu kapsamda yaptığımız çalışmalar şu şekildedir:

- 1. Anket uygulaması:** Şirketimizce alınan kararlara ve tedbirlere ilişkin olarak çalışanlarımıza memnuniyet anketi uygulanmıştır. İlgili ankette iletilmiş olan öneriler de dikkate alınarak çalışma modeli ve tedbirlerde iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir.
- 2. Çalışan aramaları:** Gerek covid pozitif olan çalışanlarımız gerekse sahada görev alan çalışanlarımız aranarak sohbetler edilmiştir ve ihtiyaçları sorgulanmıştır. İletilen talep ve ihtiyaçların karşılanması sağlanmıştır.
- 3. Evden Çalışma:** Pandemi sebebi ile riskli grup çalışanları evlerine gönderilmiş ve evden çalışmalarına olanak sağlanmıştır. Evden çalışmaya müsait olmayan iş gruplarına eğitimler verilerek farklı işler atanmıştır.
- 4. Ofislerin Düzenlenmesi & Ek Bina:** Pandemi sebebi ile kalabalık ofislerde çalışan grupları ayırmak ve sosyal mesafeyi sağlamak adına kullanılan bir bina bakıma alınarak kullanıma açılmıştır. Sürekli evden çalışmaya müsait olan ekipler için evlerinde çalışmalarına olanak sağlayacak teknik altyapı çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamdaki sürekli iletişim hali devam etmektedir.
- 5. Yeni normale geçiş:** Yeni normale geçiş esnasında yine anket düzenlenerek beklentiler ve öneriler alınmıştır. Buna istinaden düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Yeni normale hoşgeldiniz hediyeleri ile çalışanlar ziyaret edilmiştir.
- 6. Eğitim:** Pandemi döneminde eğitim oranımız %70 artış göstermiştir. E-learning sistemimizdeki tüm eğitimler çalışanlarımıza açılmıştır. İç ve dış kaynaklı eğitimler ile çalışanlarımıza interaktif eğitimler düzenlenmiştir.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çok Tehlikeli sınıfta yer alan bir sektörde faaliyet gösteren şirket olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) konusu kurumsal kültürümüzde yer almaktadır. İSG kültürümüzü sürekli geliştirerek, küçük de olsa çalışanlarımızın sağlığını tehdit eden her kazayı ve ramak kala olayı önemsiyor, "sıfır iş kazası" hedefiyle çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik ve İSG yönetimi, şirketimizin mevcut ve gelecekteki çevresel, sosyal ve ekonomik risk ve fırsatları önceden değerlendirip yöneterek bu alanlarda değer ve farkındalık yaratma kapasitesi olarak değerlendirilmektedir

Bu kapsamda, oluşturduğumuz yönetim yapısı ile proaktif ve önleyici uygulamalar sergiliyoruz. 4 çalışan temsilcisi dahil toplam 20 kişiden oluşan İSG Kurulumuz, İSG konularını yürüten temel yapı konumunda olup, ayda en az bir defa periyodik olarak toplanmakta ve ilgili süreçleri aktif bir şekilde değerlendirmektedir. Bu yapıyla birlikte işletme bünyesinde 1 İş Sağlığı ve Güvenliği Şefi, 3 B Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, 1 tam zamanlı İşyeri Hekimi ve 1 tam zamanlı Diğer Sağlık Personeli İşyeri Sağlık ve Güvenlik Birimimizde (İSGB) görev almaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Ekibi'miz:

- İple Erişim Teknisyenliği (İRATA),
- Temel Arama Kurtarma Eğitimi,
- Kentsel Arama Kurtarma Eğitimi,
- Amatör Telsiz Operatörlüğü Eğitimi,
- Acil Durum Haberleşme Eğitimi,
- Acil Tıp Teknisyenliği Eğitimi,

gibi gerekli eğitimleri de alarak; hem otoyolda gerçekleşen trafik kazalarında hem de olası bir acil durum-afet anında gönüllü olarak AFAD, UMKE gibi kamu kurumlarına destek olarak sosyal sorumluluk görevini yerine getirmek amacıyla Arama & Kurtarma Ekibi oluşturmuştur.

İSG Birimi' miz Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında, İstanbul İli Yerel Düzey Ulaşım Altyapı Çalışma Grubu olan Karayolları 1.Bölge Müdürlüğü' nün planlama çalışmalarına aktif olarak destek vermekte ve katılım sağlamaktadır.

Otoyol ve köprüde yapılan çalışmalar her biri kendi alanında uzman, iş güvenliği uzmanlarımız tarafından yakından takip edilmektedir. 2 iş güvenliği uzmanımız otoyolda ve köprüde yapılan çalışmalara, 1 iş güvenliği uzmanımız ise gerekli belgelerin sağlanması gibi yönetsel konularda İSG Şefi' ne destek olmaktadır.

	2018	2019	2020
Ölümlü Kaza	0	0	0
Uzuv Kayıplı Kaza (Majör)	0	0	0
Kayıp Gün Yaşanan Kaza	18	11	6
Kayıp Gün Yaşanmayan Kaza	13	10	8
Toplam Gün Kaybı	97	93	30

\*Raporlama döneminde işletmemizde ve alt işverenlerde ölümlü sonuçlanan kaza gerçekleşmemiştir.

İşletme bünyesinde 1 İş Sağlığı ve Güvenliği Şefi, 3 B Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, 1 tam zamanlı İşyeri Hekimi ve 1 tam zamanlı Diğer Sağlık Personeli İşyeri Sağlık ve Güvenlik Birimimizde (İSGB) görev almaktadır.



Belgelendirme çalışmalarını ve denetimleri başarı ile tamamlayarak sertifika almaya hak kazandığımız ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamalarımızı düzenli olarak denetleyip, ihtiyaçlar ve yasal düzenlemeler doğrultusunda değiştirip, geliştiriyoruz. Bu kapsamda, güncel olarak 5 adet prosedür, 1 adet İSG planı, 4 adet acil durum planı (Otoyol, Köprü ve 2 adet Tünel için), 41 adet talimat ve 30 adet form aksiyonlarımıza yön vermektedir.

ICA olarak farkındalık çalışmalarıyla ve İSG eğitimleriyle işletme genelinde ortak güvenlik kültürünü yaymak için çalışıyoruz. Çalışanlarımızın oryantasyon sürecinde İSG eğitimleri ile sağlamaya başladığımız İSG kültürünü iş hayatları boyunca farklı



İSG faaliyetlerimizin yasal mevzuatlara uygunluğu performans göstergeleriyle takip edilmektedir.



ve güncellenmiş eğitimler ile devam ettiriyoruz. Yasal olarak belirlenen çalışan başına eğitim süresinin ötesine geçtik. ICA 'da 2018-2020 yılları arası çalışan başına düşen ortalama eğitim süresi 16 saattir. 2020 yılı öncesinde planlanan tüm eğitimlerin çevrim içi eğitim platformu ile verilmesi süreci pandemi ile birlikte hem verilmesi zorunlu olan İSG eğitimleri hem de birimlerin ihtiyaç duydukları eğitimler YSS Kampüs Çevrimiçi Eğitim Platformu'nda verilmeye başlanmıştır.

Güvenlik eğitimlerinin yanı sıra çalışanlarımızın sağlığının korunmasına da özen gösteriyoruz. Bu doğrultuda, her yıl düzenli olarak sağlık taramaları yapılmakta ve çalışanlar İşyeri Hekimi tarafından periyodik olarak kontrol edilmektedir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından düzenlenen "2. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi ve Fuarı-IOHS EXPO" kapsamında bu yıl ilk defa verilen Kristal Baret Ödülleri'nde projemiz ile "Kamu ve Özel Sektör" kategorisinde ödüle layık görüldük.



İSG uygulamalarımız kapsamında köprü ve otoyol çalışanlarımıza verilen başlıca eğitimlerimiz şunlardır:

- Genel İş Sağlığı ve Güvenliği Oryantasyon
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Bilgilendirme
- Çalışma Mevzuatı İle İlgili Bilgiler
- Çalışanların Yasal Hak ve Sorumlulukları
- İşyeri Temizliği Ve Düzeni
- İş Kazası ve Meslek Hastalığından Doğan Hukuki Sonuçlar
- Meslek Hastalıklarının Sebepleri
- Hastalıktan Korunma Prensipleri ve Korunma Tekniklerinin Uygulanması
- Biyolojik ve Psikososyal Risk Etmenleri
- İlkyardım
- Tütün Ürünlerinin Zararları ve Pasif Etkilenim
- Kimyasal, Fiziksel ve Ergonomik Risk Etmenleri
- Elle Kaldırma ve Taşıma
- Parlama, Patlama, Yangın ve Yangından Korunma
- İş Ekipmanlarının Kullanımı
- Ekranlı Araçlarla Çalışma
- Elektrik Tehlikeleri, Riskleri ve Önlemleri
- İş Kazalarının Sebepleri ve Korunma Prensipleri İle Tekniklerinin Uygulanması
- Güvenlik ve Sağlık İşaretleri

- Kişisel Koruyucu Donanım Kullanımı
- İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Kuralları ve Güvenlik Kültürü
- Tahliye ve Kurtarma
- Trafik ve Otoyol Güvenliği
- Kış Çalışmalarında İş Sağlığı ve Güvenliği
- Yüksekte Güvenli Çalışma
- Acil Durum
- Tehlikeli Madde
- İşyerine Ait Özel Riskler
- Covid-19 Bilgilendirmesi
- Kişisel Hijyen
- Çevre, Çevre Bilinci, Çevre Kirliliği ve Sonuçları, Atıkların Kaynağında Ayrıştırılması, Geri Dönüşüm
- Küresel Isınma, İklim Değişikliği, Doğal Kaynakların Kullanımı

Raporlama döneminde toplam

**572**

çalışanımıza

**14.534**

kişi\*saat İSG eğitimini hem çevrimiçi platformda ve hem de örgün olarak sağladık.

## ACİL DURUM HAZIRLIĞI

2019 yılında yaşanan 5,2 büyüklüğündeki İstanbul Depremi'nin hemen sonrasında İSG Birimi olarak İlkyardım, Arama&Kurtarma, Yangınla Mücadele, Kentsel Temel Arama&Kurtarma, İple Erişim Teknisyenliği, Acil Durum Haberleşme Eğitimi, Amatör Telsiz Operatörlüğü eğitimlerini tamamlayarak, hem otoyolda gerçekleşen kazalarda İtfaiye ve Sağlık görevlilerine yardımcı olmak hem de olası bir depremde sosyal sorumluluk bilinci ile hareket ederek arama&kurtarma faaliyetlerine destek olmak amacıyla Arama&Kurtarma Ekibi oluşturulmuştur. Bu kapsamda bir 4x4 arazi aracı çeşitli donanımlar ile Arama&Kurtarma aracı olarak hazırlanmıştır.

Yine 2019 yılı içerisinde İstanbul'da yaşanan depremlerin ardından tüm çalışanlara dağıtılmak üzere mini deprem çantası hazırlanmıştır. İçerisinde temel ihtiyaçları içeren çantalar konu ile ilgili bilgi veren özel bir mektup ile çalışanlara dağıtılmıştır.



# Çevresel Etkilerin Yönetimi



"KESİNTİSİZ VE GÜVENLİ BİR HİZMET SUNMANIN YANI SIRA OPERASYONLARIMIZI YARATTIĞIMIZ ÇEVRESEL ETKİNİN DE FARKINDALIĞI İLE YÖNETİYORUZ. BU FARKINDALIĞI DEĞER ZİNCİRİMİZDE DE YAYGINLAŞTIRACAK UYGULAMALARI HAYATA GEÇİRİYOR, ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZI SÜREKLİ OLARAK İYİLEŞTİRMEK İÇİN ÇALIŞIYORUZ"



**921.600 kWh**

Bu sayede yıllık yaklaşık 921.600 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.



**1.952 GJ**

Güneş panelleri sayesinde, 1.952 GJ enerji tasarrufu sağlanmıştır.



## ÇEVRESEL YÖNETİM

Faaliyetimizden doğan çevresel etkileri asgari düzeyde tutmaya özen gösteriyoruz. Çevresel etkilerimizin yönetiminde Sürdürülebilir Çevre Prensiplerini ve Sürdürülebilir Çevre Politikamızı kılavuz kabul ediyoruz. Çevresel etkilerimiz etkin yönetsel uygulamalarımız ile sürekli olarak gözlem altında tutulmaktadır. Bu doğrultuda, Çevre Komitesi ilgili konuların yönetiminden sorumlu yapı olarak aktif bir şekilde görev almaktadır.

Sürdürülebilir Çevre Politikamız kapsamında, yerel ve uluslararası normlara uyumlu programlar hayata geçiriyoruz. Çevresel etkileri sistematik olarak takip ediyor, önleyici tedbirler geliştiriyoruz. Çevresel performans hedeflerimiz ve performans ölçme/izleme yöntemlerimiz ile bu alandaki performansımızı sürekli iyileştirmeye odaklanıyoruz.

Çalışanlarımıza yönelik çevre eğitimleri düzenleyerek sürdürülebilir çevre bilincini geliştirmeye çalışıyoruz. Raporlama döneminde 659 İCA çalışanı ve müteahhit firma çalışanına toplamda 1.036 saat çevre eğitimi verilmiştir.

Köprü ve otoyol projemizin başlangıç aşamasından bu yana benimsediğimiz sorumlu çevre yaklaşımını işletme aşamasında da devam ettirmekteyiz. Başladığımız günden bugüne projenin sosyal ve çevresel etkileri 3 aylık ve yıllık periyotlarla izlenmektedir. Bu denetimlerde söz konusu etkilerin ÇSED ilkelerine uygunluğu denetlenmektedir.

Etkili bir çevre yönetimi için konunun yönetim tarafından sahiplenilmesi ve sorumluluğun tanımlanmış olması oldukça önemlidir. İCA'da çevresel ve sosyal yönetim sisteminin uygulanmasına yönelik yetki ve sorumluluklar açıkça tanımlanmış ve spesifik personeller atanmıştır. Altı ayda bir, çevre için ayrılan finansal kaynaklar ve işgücü kaynağı, çevre eğitimleri, iyileştirme çalışmaları gibi göstergelerin yer aldığı raporlar yayınlanmaktadır.

Çevresel risklerin önlenmesi ve çevresel etkilerin azaltılması adına birtakım çevre yönetim uygulamaları yürütülmüş ve yürütülmeye devam etmektedir.



Raporlama döneminde

**659**

İCA çalışanı ve müteahhit firma çalışanına toplamda

**1.036**

saat çevre eğitimi verilmiştir.



Sürdürülebilir Çevre Politikamıza <https://www.ysskoprusuveotoyolu.com.tr/TR/icerik/cevre-politikasi-130> adresinden ulaşabilirsiniz.

## ENERJİ VE EMİSYON YÖNETİMİ

Günümüzde tüm dünyayı ilgilendiren en önemli sorunlardan bir tanesi iklim değişikliğidir. İklim değişikliği ile mücadelede işletmelere önemli sorumluluklar düşmektedir. ICA olarak bu mücadelede üzerimize düşen sorumluluğun farkındalığı ile hareket ediyoruz. İklim değişikliği ile mücadelede enerji ve emisyon yönetimi kritik öneme sahiptir. ICA faaliyetleri kapsamında enerji tüketimini azaltmak ve emisyon salımının mümkün mertebe önüne geçmek amacıyla pek çok çalışma yürütülmüştür.

Proje yapım aşamasında yakıt depolaması, araç motorlarından ya da diğer geçici ekipmanlardan kaynaklanan yanma emisyonlarını azaltmak için mevcut olan en iyi kontrol teknolojisi kullanılmıştır. Araçların emniyetini ve emisyonların en aza indirgenmiş olmasını sağlamak üzere düzenli bakım yapılmıştır. Egzoz emisyonlarının çalışanlara ve yerli halka rahatsızlık vermemelerini sağlamak üzere bütün araçlar bakıma tabi tutulmuştur. İşletme aşamasında Projede belediyenin trafik makamıyla (İstanbul Trafik Kontrol Merkezi) birlikte çalışılmış ve ayrıca farklı inisiyatifler kullanılmıştır. Böylece sürücülerin emisyonlarını azaltmaya teşvik eden uygulamalar (örn. düzenli araç muayenesi yaptırmaya, uygun sürücülük davranışları sergilemeye) hayata geçirilmiştir. Elektronik değişken

mesaj ve trafik işaretleri kullanılarak (örn. hız uyarıları, ilerideki trafik durumu ve araç emisyonlarını düşürmek için genel tavsiyeler) sürücülerin sorunsuz trafik akışı sağlamları kolaylaştırılmış ve emisyonlar böylelikle azaltılmıştır. Tünellerden kaynaklı emisyonların etkileri, havalandırma kanallarının konumu, biçimi ve çalışma prensibi dâhil olmak üzere dikkatlice tasarlanması ile azaltılmıştır.

Raporlama döneminde (2018-2019-2020) faaliyetlerimiz kapsamında 293.881,842 GJ enerji tüketimi gerçekleşmiştir.

ICA olarak küresel iklim kriziyle mücadeleye katkı sağlamak için enerji verimliliğine odaklanarak sera gazı salımlarını her yıl hedeflerimiz doğrultusunda azaltmayı amaç edinmiş bulunmaktayız. Bu doğrultuda raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz önemli uygulamalardan biri de 2019 yılını baz alacak şekilde ölçümüne başladığımız emisyon salımımızın hesaplanması projesidir. İşletmemizden kaynaklanan emisyonların hesaplanmasının yanı sıra Yavuz Sultan Selim Köprüsünü kullanan araçlardan kaynaklanan emisyonlar da hesaplanmaya başlanmıştır. Takip edilecek adımlarda karbon ayak izini azaltacak önlemler tespit edilecek, bu konuda gerekli aksiyon ve yatırımlar planlanacak ve ilgili uygulamalar efektif biçimde hayata geçirilecektir.

**Bu kapsamda 2019 ve 2020 yılları için gerçekleşen emisyonlar şu şekildedir:**

2019	Kuzey Çevre Otoyolu	Yavuz Sultan Selim Köprüsü	GENEL TOPLAM
Kapsam 1 (ton)	3.558,25	58,88	3.617,13
Kapsam 2 (ton)	13.832,81	1.410,30	15.243,11
GENEL TOPLAM (ton)	17.391,06	1.469,18	19.860,24
YSS Geçiş Emisyonu (ton)	-	12.385,92	12.385,92

2020	Kuzey Çevre Otoyolu	Yavuz Sultan Selim Köprüsü	GENEL TOPLAM
Kapsam 1 (ton)	4.386,49	192,29	4.578,76
Kapsam 2 (ton)	13.528,56	1.492,65	15.021,21
GENEL TOPLAM (ton)	17.915,05	1.709,83	19.599,97
YSS Geçiş Emisyonu (ton)	-	11.606,53	11.606,53

Ağaçlandırma projemizle köprü geçişlerinden kaynaklanan emisyonları nötrlemek için çalışmalarımız devam ediyor. Bu kapsamda 2020 yılı içerisinde

**300.000**

fidanı doğaya kavuşturduk.



Enerji verimliliğini sağlamaya yönelik çalışmaların ilgili tüm süreçlerin içinde yer bulması, devamlılığının sağlanması ve enerji verimliliğini iyileştirme yaklaşımı ile yönetmek amacıyla bir enerji komitesi kurulmuştur. Komite üyeleri eğitim çalışmaları ve oluşturulan politika ve esaslarının uygulanması yönünde faaliyetlere başlamıştır. Tüm çalışmaların sonunda 50001 Enerji Yönetim Sistemi sertifikasyonu edinilerek sürekliliğin sağlanması ve tüm çalışanların katılımı hedeflenmektedir.

Raporlama döneminde faaliyetlerimiz kapsamında

**293.881,842 GJ**

enerji tüketimi gerçekleşmiştir.

## ENERJİ VERİMLİLİĞİ ÇALIŞMALARIMIZ

Yenilenebilir enerji kaynaklarından temin edilen enerji miktarını artırmak amacıyla, şarj edilen güneş panelli sistemler kullanıyoruz. Bu kapsamda, Odayeri Bakım İşletme Merkezi levha atölyesinde ve otoyolda kullanılan römorklarda güneş panelleri sistemleri kurulmuştur. Bu uygulama ile atölye kendi aydınlatmasını sağlarken römorklar ise mazot tasarrufu sağlamaktadır. Güneş panelleri sayesinde, 1.952 GJ enerji tasarrufu sağlanmıştır. Uygulamanın kapsamı genişletilerek devam etmektedir.

SCADA sistemi ile jeneratörler izlenerek arıza durumlarında çok kısa süre içinde uzaktan müdahale edilebilmektedir. Sistem sayesinde jeneratör yakıt tüketiminde yıllık 4.000 litre tasarruf sağlanmaktadır. 2020 yılında otoyoldaki aydınlatmaların devreye girme ve çıkma saatlerinde optimizasyon çalışmaları yapılarak toplam enerji kullanımının %1'i oranına denk gelen 396.558 kWh'lık bir enerji tasarrufu sağlanmıştır. Otoyol SCADA sistemlerinde faz-3 çalışmalarına başlanılmış olup, 2021 yılında takip edilen elektromekanik sistemlerinin artırılması sağlanacaktır. Bu sayede arızalar, kesintiler veya sorunlar uzaktan belirlenerek tespit için harcanılacak olan adam-saat ve araçtan tasarruf sağlanacaktır.

Ana Kontrol Merkezi'nin de yer aldığı işletme binasında bulunan değişken debili soğutucu (VRV) sistemi üzerinde merkezi mod özelliği kullanılarak iklimlerin sadece gündüzleri çalışması sağlanmaktadır. Çalışanların ortamda bulunmadığı zaman aralığında sistem otomatik olarak kapanmaktadır. Bu sayede yıllık yaklaşık 921.600 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır.

2020 yılı içerisinde ayrıca reaktif enerji tüketimini azaltmak amacı ile yapılan çalışmalar sonucunda %78 (3.407.076 kVAR) iyileşme sağlanmıştır.

SCADA sistemi ile jeneratörler izlenerek arıza durumlarında uzaktan müdahale edilebilmektedir. Sistem sayesinde yakıt tüketiminde yıllık

**4.000**

litre tasarruf sağlanmaktadır.

2020 yılı içerisinde ayrıca reaktif enerji tüketimini azaltmak amacı ile yapılan çalışmalar sonucunda

**%78**

(3.407.076 kVAR) iyileşme sağlanmıştır.



## SU YÖNETİMİ

Yaşamsal doğal kaynakların başında gelen su kaynağının verimli kullanımında sorumlu bir yaklaşım benimsiyoruz. Projenin başlangıç aşamasından itibaren su konusunu etkin bir biçimde yönetmeye ve su kalitesinin korunmasına önem veriyoruz. İnşaat sürecinden bu yana ve sonraki süreçlerde faaliyetlerimizi asgari su tüketimi ile gerçekleştirmeye çalışıyoruz. Suyun verimli kullanımını sağlamak, su israfını önlemek adına ilgili çalışanlara yönelik gerekli eğitim ve bilgilendirme çalışmaları organize ediyoruz.

Yapım aşamasında yeraltı ve yerüstü su kaynaklarının korunmasına yönelik projedeki yolların, bağlantı yollarının ve kavşakların altına suyolları yapılarak suların emniyetli bir biçimde akmaları sağlanmıştır. Yapılan kazılar esnasında, yeraltı akiferlerine zarar verebilecek her türlü uygulamadan kaçınılmıştır. İnşaat faaliyetleri esnasında gereken geçici işler akarsu yatakları, civardaki küçük dere sistemleri ve Boğaz kıyısı ile bunlara bağlı eko sistemlerde oluşabilecek rahatsızlık ve engellemeleri en aza indireyecek biçimde tasarlanmıştır. İçme suyu göllerinin rezervuar alanlarına özel dikkat gösterilmiş ve bu rezervuarlarda düzenli aralıklarla

su kalitesi çalışmaları yapılmıştır. Bu alanlara herhangi bir sıvının deşarjına izin verilmemiştir.

Yapım aşamasını takiben işletme döneminde de su tüketiminin azaltılmasının yanı sıra kullanılan suyun yeniden kazanılması için çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Operasyonel süreçlerin sonunda oluşan atık sular, ilgili yönetmelik ve mevzuata uygun olarak bertaraf edilmektedir. Atık suların etkili yönetilmesi adına Dökülme ve Sızıntı Acil Durum Planı hazırlanmış ve uygulanmıştır.

Faaliyetlerimiz kapsamında raporlama döneminde toplam 448.765 ton su tüketimi gerçekleşmiştir. Tüketilen suyun %75'i ağaçlandırma ve peyzaj çalışmaları kapsamındaki sulama ve bakım süreçlerinde kullanılmaktadır. Biyoçeşitlilik Eylem Planı kapsamında ortama uygun olarak seçilen ağaç ve bitkilerin sulama ihtiyacında azalma ile birlikte sulama çalışmaları için kullanılan su miktarının önümüzdeki dönemlerde nitelikli ölçüde düşeceği öngörülmektedir.



Faaliyetlerimiz kapsamında raporlama döneminde toplam

# 448.765

ton su tüketimi gerçekleşmiştir. Tüketilen suyun

# %75'i

ağaçlandırma ve peyzaj çalışmaları kapsamındaki sulama ve bakım süreçlerinde kullanılmaktadır.

## ATIK YÖNETİMİ

Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu İşletmesi; Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, bağlantı yolları, Hüseyinli (Asya Yakası) ve Odayeri (Avrupa Yakası) Bakım ve İşletme Merkezleri, Ücret Toplama Gişeleri, Tehlikeli Madde Kontrol Noktaları, Ana Yönetim Merkezi ve bağlantılı ofisler ve revir olmak üzere birçok bölümden oluşmaktadır.

Proje kapsamında Atık Yönetimi Yönetmeliği kriterlerince belirlenmiş olan ve yönetimi gerçekleştirilen Tehlikeli ve Tehlikesiz Atıklar üretilmektedir. Üretilen atıklar yerinde ayrıştırma yöntemiyle ayrılıp hem çevreye uyumlu hem kaynak kullanımını azaltıcı hem de ekonomik açıdan kıymetini koruyan atık olarak elde edilmesi hususunda değerlendirilmiştir. Ayrılan atıklar sınıfına göre bakanlıkça yetkilendirilen gerek özel kuruluşlarla gerekse belediyelerle çalışılarak uygun şekilde bertaraf edilmektedir. Buna ek olarak projenin parçası olan ve ilgili belediyelerin sınırlarında kalan gişelerdeki oluşan; ambalaj atıkları ilgili lokasyonun belediyesine, evsel katı atıklar ise toplanıp katı atık döküm sahasına teslim edilmektedir.

Doğal kaynakların korunmasında ve verimli kullanılmasında atık yönetimi büyük önem taşımaktadır. Faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atıkların yönetimi için

Atık Yönetim Planı hazırlanmıştır. Ayrıca Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'ne sunulan ve onayı alınan Endüstriyel Atık Yönetim Planımız da mevcuttur. Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından onaylanan plan ve Atık Yönetim Planı'mız ile atıklarımız yasal mevzuata uygun olarak ayrıştırılıp bertaraf edilmektedir. Bu sayede çevresel kirlenmenin önüne geçilmektedir.

Raporlama döneminde, operasyonumuz kapsamında 286 ton tehlikesiz atık oluşmuştur. Bu rakamın büyük bir bölümünü genellikle yoldan toplamış olduğumuz, deforme olmuş Ömrünü Tamamlamış

Lastikler oluşturmaktadır. Yine 7,2 ton tehlikeli atıkta faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkmış atık miktarımızdır. Tehlikeli atıkların büyük bir bölümünü de motor, şanzıman ve yağlama yağları oluşturmaktadır. Oluşan atıklarımız lisanslı firmalar tarafından toplanmaktadır.

Raporlama döneminde "Sıfır Atık" projesi kapsamında atık envanteri tekrar gözden geçirilmiş ve atık alanları iyileştirilmiştir. 2021 yılı için atık yönetim sistemine yönelik geliştirmeleri hayata geçirmek, bu doğrultuda çalışanlarımıza eğitimler vermek ve Sıfır Atık Belgesi almak hedeflenmektedir.



### ENDÜSTRİYEL ATIK YÖNETİM PLANI

Odayeri ve Hüseyinli Bakım İşletme Merkezlerinde faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atıkların yönetimi için hazırlanan 2 adet Endüstriyel Atık Yönetim Planı Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'ne sunulmuştur. Akabinde bakanlık denetçileri tarafından atıklarımız ve atık alanlarımız denetlenmiştir ve planlarımızın 3 yıllık onayı verilmiştir. Bu sayede atıklarımızın yasal mevzuatlara uygun ayrıştırılıp bertarafı sağlanmaktadır. Bunun getirisi olarak çevresel bir kirlenmeye sebebiyet verilmemektedir. Onaylı planlarımız doğrultusunda 2019-2020-2021 yıllarında planlara uygunluk sağlanmış ve sağlanacaktır. 2021 yılının son 6 ayı içerisinde değişen süreçlerimize göre atık miktarlarımız ve türleri revize edilecek akabinde Endüstriyel Atık Yönetim Planlarımız tekrar onaya sunulacaktır.

## BİYOÇEŞİTLİLİK

Faaliyetlerimizin doğal yaşam alanları ve biyoçeşitlilik üzerindeki etkilerini "Biyöçeşitlilik Eylem Planı" doğrultusunda yönetiyoruz. Çevresel etkilerimizin düşürülmesi çalışmalarımızın içinde biyoçeşitlilik faaliyetlerine özel bir önem veriyoruz. Biyoçeşitlilik çalışmalarımız genel olarak habitatların, floranın ve faunanın korunmasını kapsamaktadır. Bu alandaki performansımızı aktif bir izleme süreci ile sürekli değerlendirme altında tutuyoruz. Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve otoyol yapım aşamasında bu kapsamda habitat, flora ve fauna için gerekli çalışmalar yürütülmüş olup aynı kapsamda işletme aşamasında

### Habitatlar ve Flora için;

- Bakım araçlarının yalnızca proje sahasının çevresiyle bağlantısını sağlayan mevcut yollarda hareket etmelerine izin verilmiştir.

- Tasarımda, yollardan kaynaklanacak kirleticilerin doğrudan akarsulara ve sulak arazilere girmelerini engellemek, civar habitatları kirletmelerini engellemek üzere gereken drenaj sağlanmıştır.
- Bitki dikimi ve çevre düzenleme işleri için kullanılan tohum ve fidanların peyzaj düzenlemeleri çevredeki habitatlara uygun yapılmıştır. Kaybedilen ormanların yenilenmesi için geniş yapraklı ağaçlar dikilmiş ve yerel tohum ve fidanlar kullanılmıştır.

### Fauna için;

- Proje sahasının çevresinde av yasağı uygulanmıştır.
- Gereken yerlerde ekolojik köprü ve tüneller yapılarak yaşam alanlarının parçalanması engellenmiş ve hayvanların yollardan güvenli geçmelerine olanak sağlanmıştır.





# 5 MİLYON 100 BİN AĞAÇ PROJESİ



ICA, 2013 yılından bu yana; Tarım ve Orman Bakanlığı, Orman Genel Müdürlüğü, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ve Karayolları Genel Müdürlüğü ile imzaladığı protokoller çerçevesinde, ağaçlandırma çalışmalarını büyük bir özen ve sistemli bir çalışma ile sürdürmektedir.

Orman Genel Müdürlüğünce gösterilen ve İstanbul il sınırları içerisinde yer alan Ağva'dan Çatalca'ya, Kanlıca'dan Kemerburgaz'a kadar birçok

bölgede ve Kuzey Çevre Otoyolu güzergahında gerçekleştirilen ağaçlandırma çalışmaları ile geçtiğimiz dönemde 4 milyon 800 bin fidan doğa ile buluşturuldu.

13 Kasım 2020 itibari ile Kuzey Çevre Otoyolu güzergahı Hüseyinli mevkiinden başlatılan yeni ağaçlandırma çalışmaları kapsamında 300 bin yeni ağaç ve bitki de doğa ile buluşturularak 5 milyon 100 bin Ağaç Projesi'nde hedefe ulaşıldı.

## 5 MİLYON 100 BİN

### Ağaç Projesi'nde hedefe ulaşıldı.



## EKOLOJİK KÖPRÜ

ICA, ülkemizde bir ilki gerçekleştirerek Kuzey Çevre Otoyolu'nun Avrupa yakasındaki Uskumruköy'de "Ekolojik Köprü" inşa etmiştir. Yaban hayatını koruma bölgesi içinde yer alan Ekolojik Köprü ile mevcut habitatın bölünmemesi, böylelikle yaban hayvan türlerinin otoyoldan etkilenmeden yaşam alanlarına kesintisiz bir şekilde ulaşabilmesi amaçlanmıştır. Köprü'nün yer aldığı bölgede 1.500 bitki ve fidan dikimi ile 20.000 m<sup>2</sup> çim uygulaması yapılmıştır.

Köprü'nün yer aldığı bölgede

**1.500**

bitki ve fidan dikimi ile

**20.000** m<sup>2</sup>

çim uygulaması yapılmıştır.



## ICA - SHELL TÜRKİYE AĞAÇLANDIRMA İŞ BİRLİĞİ

ICA ve Shell Türkiye, raporlama döneminde Shell'in Türkiye'deki ilk ağaçlandırma projesi olacak yeni bir ağaçlandırma projesini birlikte başlatmıştır. Proje kapsamında ICA arazinin tahsisi, ağaçlandırma ile ilgili tüm yasal izinleri toplanması ve teknik danışmanlık sağlanması ile yükümlü olup Shell Türkiye ağaçlandırmaya yönelik tüm altyapı yatırımları, ağaç ve bitkilerin temini ve dikimi, sonraki yıllar orman bakımı ve sulanmasından sorumludur. Plantasyon projesi İstanbul Üniversitesi Ormanlık Bölümü tarafından gerçekleştirilmektedir.

Shell Türkiye Ormanının, yılda 105 ton CO<sub>2</sub>'i nötralize etmesi öngörülmektedir. Bu, ormanın olgunlaşmasıyla birlikte, daha yeşil bir gezegen için yılda 1.300'den fazla konvansiyonel arabanın etkisiz hale getirileceği anlamına gelmektedir. ICA olarak sürdürülebilirlik alanındaki bu tür girişim ve iş birliklerinin tüm paydaşlar için ek değer yaratacağına inanmaktayız.

## “İstanbul Boğazı Kuzey Bölgesi İçin Gemilerden Kaynaklı Deniz Kirliliğini Algılama, Takip Ve Analiz Sisteminin Geliştirilmesi Projesi”

İstanbul Boğazı dünyanın en önemli suollarının başında gelmektedir ve yaklaşık 15 milyondan fazla insana ev sahipliği yapmaktadır. Karadeniz havzasının, Akdeniz ve diğer önemli suolu havzalarına bağlandığı en önemli geçittir. Son yıllarda artan enerji, hammadde ve gıda talepleri ile İstanbul Boğazı’ndan geçen gemilerin yük miktarları ciddi oranlarda artmıştır. Özellikle sıvı dökme yük taşıyan ham petrol tankerleri, kimyasal tankerler, LNG, LPG gaz gemileri sayıları ve büyüklükleri artmıştır. Bu doğrultuda gemilerden kaynaklı deniz kirliliği, bu kirliliğin tespit edilmesi ve önlenmesi çevre ve insan sağlığı açısından çok önem arz etmektedir. Yoğun bir deniz trafiğine sahip olan İstanbul Boğazı’nda gemi geçişlerinden kaynaklanan risklerin kontrolü seyir, can, mal ve çevre emniyetinin artırılması hususları açısından oldukça önemlidir. Bununla birlikte İstanbul Boğazı’nda meydana gelebilecek kazalar çok ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle İstanbul Boğazı’nda gemilerden kaynaklı kirliliğin önlenmesi için kazalardan ve operasyonel işlemlerden kaynaklanabilecek ihmallerin önüne geçilmelidir.

ICA, İstanbul’a ve tüm Türkiye’ye karşı sorumluluğunun bilinci ile başlattığı “İstanbul Boğazı Deniz Kirliliği Tespit Projesi” için çalışmalarını raporlama döneminde de sürdürmüştür. İstanbul Teknik Üniversitesi Türk Boğazları

Denizcilik Uygulama ve Araştırma Merkezi bilimsel desteği ile hayata geçen projede, uzaktan algılama teknolojileri kullanarak gemilerden kaynaklı kirlilik tespiti yapılması ve deniz çevresinin, kıyı şeridinin ve insan sağlığının korumasını amaçlamaktadır. Bu kapsamda Yavuz Sultan Selim Köprüsüne yerleştirilen radar ve kameralarla Karadeniz’den Boğaz’a giriş/çıkış yapan tanker/gemilerin takibi yapılmaktadır.

Tüm bu tespitler ışığında ICA, Yavuz Sultan Selim Köprüsü’ne kurulan radar ve termal kamera sistemleri takip için gerekli yazılımlar vasıtasıyla Yavuz Sultan Selim Köprüsü’ nün Kuzey cephesini sürekli olarak tarayarak 2,5 kilometrelik bir alanda Karadeniz’den giriş / çıkış yapan gemileri takip edecek ve Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, Sahil Güvenlik vb. kurumlara bilgi verecektir. Söz konusu sistemin kontrol merkezi, ICA’ nın tüm otoyol ve köprüyü 7/24 izlediği Ana Kontrol Merkezi’nde yer almaktadır.

### PROJENİN KATKISI

- Kirliliğin tipi, yayılımı, boyutları tahmin edilebilmesi
- Kirliliğin sonuçları ve etkileri analiz edilebilmesi
- Bölge halkı, deniz çevresi ve kıyı şeridi için sürdürülebilir koruma sağlanması

- Örnek uygulama modeli olarak Türk Boğazları ve ülke kıyı şeridine tavsiye edilebilmesi
- Elde edilecek dinamik veriler bilimsel çalışmalara katkı sağlaması

### SON DURUM

Tüm ekipmanların kurulumları tamamlanmış, Ana Kontrol Merkezindeki izleme odası sistem kurulumları ve sistemin tüm bileşenlerinin testleri başlamıştır. İzleme odasında veri toplama ve değerlendirme işlemi başlamış ve sistem yönetimi üzerine eğitimler verilmiştir.

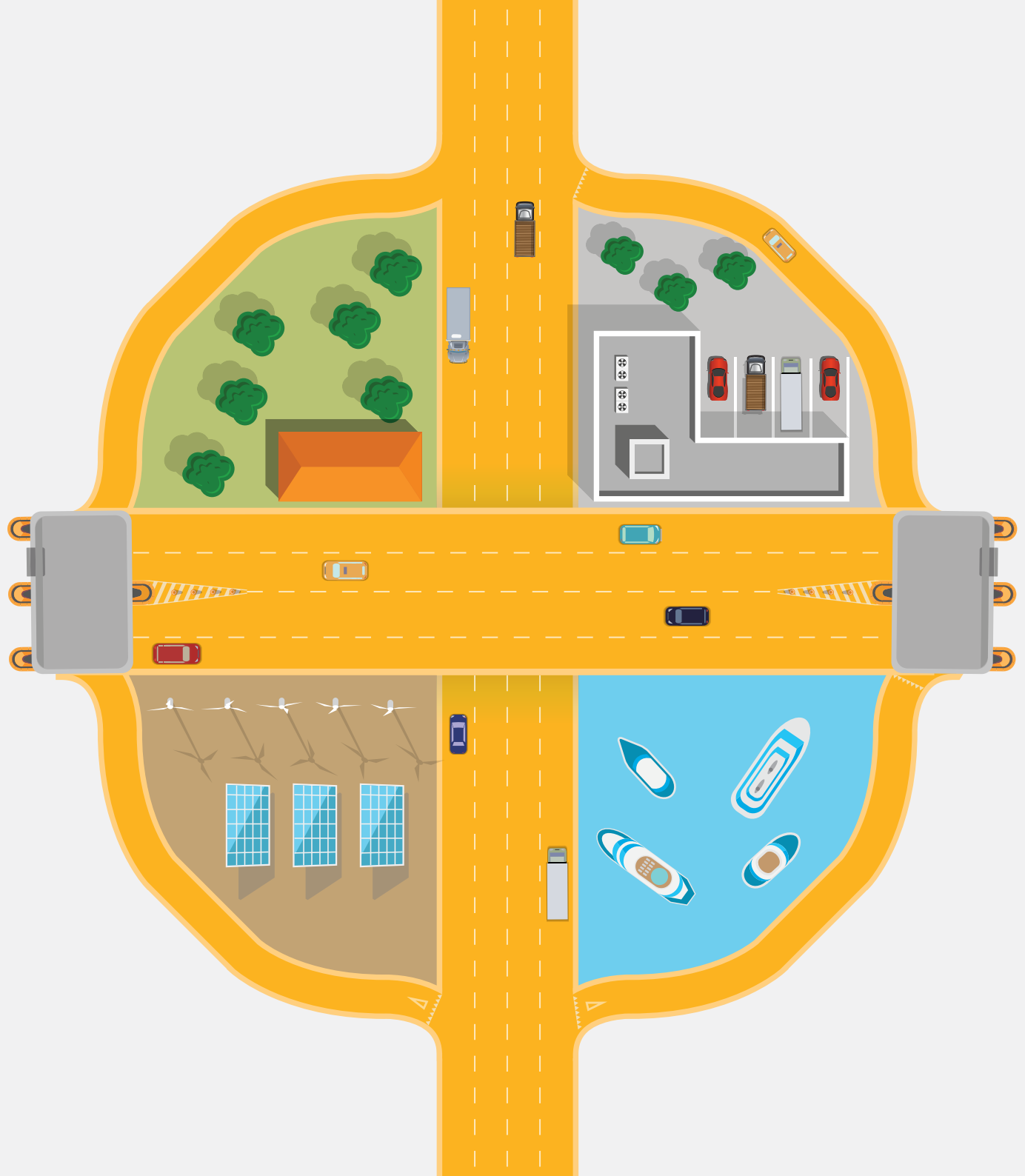
### 2021 SENESİ PLANI VE 2022 HEDEFİ

Sistem kurulumu, yazılım güncellemeleri ve sistem optimizasyonu gerçekleştirilecektir. Sahadan toplanan verilerin ilgili kurum ve kuruluşlarla paylaşılarak deniz kirliliği vakalarına hızlı ve etkin müdahale imkanı sağlanması ve toplanan verilerin İTÜBOA işbirliği ile akademik çalışmalara destek vermesi beklenmektedir. Proje ile, 2022 yılında, boğazı geçen gemilerin yarattığı çevresel etkilerin ortaya konularak deniz ve çevresine verdiği zararların irdelenmesi ve kirliliğin biyolojik etkilerinin incelenmesi amaçlı akademik çalışmalar yapılması hedeflenmektedir.

# Toplumsal Gelişim



"OPERASYONLARIMIZI TOPLUMUN REFAHINI İYİLEŞTİRMEK VE EKONOMİYE DEĞER KATMAK TEMELLİ GERÇEKLEŞTİRMEK GRUP OLARAK SOSYAL SORUMLULUK ANLAYIŞIMIZIN İLKELERİNDENDİR. İC GRUBU OLARAK SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ VE FARKINDALIK YARATMA ÇALIŞMALARıyla EĞİTİM, ÇEVRE, SEKTÖREL GELİŞİME KATKI GİBİ BİRÇOK ALANDA PAYDAŞLARIMIZA KATKI SAĞLIYORUZ. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZIN BİR PARÇASI OLAN SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİMİZLE TOPLUMSAL GELİŞİME KATKIDA BULUNUYORUZ."



## IC İBRAHİM ÇEÇEN VAKFI

IC Holding'in topluma yönelik projelerinin yürütüldüğü IC Vakfı, ICA olarak gerçekleştirdiğimiz sosyal projelere rehberlik etmektedir. 1984 yılından bugüne İbrahim Çeçen önderliğinde, planlı şekilde yürütülen eğitime destek faaliyetleri, 2004 yılından itibaren IC Vakfı bünyesinde kurumsal olarak gerçekleştirilmektedir.

2007-2008 öğretim yılı itibariyle eğitime başlayan Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, IC Holding tarafından Türkiye Cumhuriyeti Devleti'ne hibe edilmiştir.



## TOPLUMSAL FARKINDALIK YARATMA ÇALIŞMALARI

ICA proje yapım aşamasından itibaren aktif olarak destek verdiği toplumsal farkındalığı artırıcı çalışmalara raporlama döneminde de devam etmiştir.

### 4 Şubat Dünya Kansere Günü'ne Destek

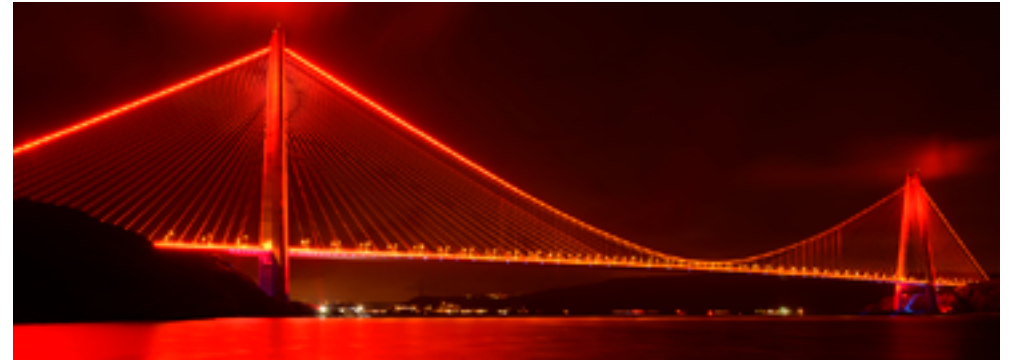
Yavuz Sultan Selim Köprüsü her yıl olduğu gibi raporlama dönemi olan 2018-2019 ve 2020 yıllarında 4 Şubat tarihinde kanser hastalığına karşı farkındalık yaratmak için mavi ve turuncu ışıklarla aydınlatıldı.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü Dünya Hemofili Farkındalık Günü için kırmızı ışıklandırıldı

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, Dünya Hemofili Farkındalık Günü etkinlikleri kapsamında Hemofili (Genetik Pıhtılaşma Bozukluğu) hastalığına karşı toplum bilincini artırmak amacıyla 20 Nisan 2020 akşamı 19.00 - 23.00 saatleri arasında kırmızı renkte ışıklandırıldı.

### Bağırsak hastalıklarına mor ışıkla farkındalık

Dünya İnflamatuvar Bağırsak Hastalıkları Günü kapsamında, hastalıklara dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak adına Yavuz Sultan Selim Köprüsü 18 Mayıs 2020 akşamı mor renkle aydınlatıldı.



### Yavuz Sultan Selim Köprüsü Dünya Skleroderma Günü için Mavi Oldu

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, Dünya Skleroderma Günü kapsamında, Skleroderma hastalığına dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak için 29 Haziran 2020 akşamı mavi renk ile aydınlatıldı.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü Dünya Duchenne Farkındalık Günü için kırmızıya büründü

Dünya Duchenne Farkındalık Günü kapsamında, DMD (Duchenne Musküler Distrofil) hastalığına dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak için Yavuz Sultan Selim Köprüsü 7 Eylül 2020 akşamı kırmızı renk ile aydınlatıldı.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü Dünya Kalp Günü için kırmızı ışıklandırıldı

21. Dünya Kalp Günü etkinlikleri kapsamında kalp hastalıklarına ve sağlığına dikkat çekmek amacıyla Yavuz Sultan Selim Köprüsü, 29 Eylül 2020 akşamı kırmızı renk ile aydınlatıldı.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü Cerebral Palsy farkındalığı için yeşil oldu

Yavuz Sultan Selim Köprüsü "Dünya Cerebral Palsy Günü" kapsamında Cerebral Palsy hastalığına dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak amacıyla 6 Ekim 2020 akşamı yeşil renk ile ışıklandı.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü'nden lösemili çocuklar haftasına turuncu ışıkla destek

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, her yıl 2-8 Kasım Lösemili Çocuklar Haftası kapsamında lösemi ile mücadele eden çocuklara destek olmak ve lösemiye karşı farkındalık yaratmak için turuncu renk ile aydınlatılıyor.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü "Dünya Diyabet Günü" için mavi ışıklandırıldı

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, "14 Kasım Dünya Diyabet Günü" kapsamında diyabet hastalığına dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak için 14 Kasım 2020 akşamı mavi renk ile aydınlatıldı.

### Otizme mavi ışıklarla destek

ICA, Birleşmiş Milletler tarafından otizmin hızlı artışı karşısında kamuoyunun dikkatini çekmek için deklare ettiği 2 Nisan Otizm Farkındalık Günü" özelinde düzenlenen Mavi Işık Yak (Light It Up Blue) kampanyasını bu sene de destekliyor. Bu doğrultuda Yavuz Sultan Selim Köprüsü, 2 Nisan 2019 Salı akşamı otizm farkındalığına dikkat çekmek için mavi ışıklarla donatıldı.

### Yavuz Sultan Selim Köprüsü Dünya Epilepsi Günü için mora büründü

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, 11 Şubat 2019 Pazartesi akşamı, epilepsiye dikkat çekmek için hastalığın dünya çapındaki rengi olan mor ışıklarla aydınlatıldı.



## Yavuz Sultan Selim Köprüsü iklim değişikliğine ışık tutmak için ışıklarını söndürdü

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, WWF tarafından 2007 yılında başlatılan Dünya Saati etkinliğine köprünün ışıklarını kapatarak destek oldu. 24 Mart 2018 Cumartesi günü gerçekleştirilen "biyolojik çeşitlilik ve dünyaya bağlan" temasıyla düzenlenen etkinlikle iklim değişikliğine karşı harekete geçme ihtiyacına farkındalık yaratılması amaçlandı.

## Yavuz Sultan Selim Köprüsü Kadına Yönelik Şiddete Karşı Turuncu Işık Yaktı

Yavuz Sultan Selim Köprüsü, Birleşmiş Milletler tarafından on dokuz yıl önce ilan edilen "25 Kasım Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü"ne desteğini 2018 yılında da sürdürerek 24 – 26 Kasım tarihlerinde kampanyanın simgesi olan turuncu ışıklarla aydınlatıldı.



## "Güvenli Sürüş" kapsamında sürücülere ücretsiz göz taraması

ICA "Güvenli Sürüşe Dikkat" mottosu kapsamında, Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu güzergahında bulunan Bi Mola dinlenme tesislerinde 24-25 Nisan 2018 günlerinde sürücüler için ücretsiz göz taramaları gerçekleştirildi. Avrupa Göz Hastanesi iş birliği ile gerçekleştirilen sağlık taramalarında araç kullanımında göz sağlığının önemine dikkat çekildi.

## Karayolu ile Ulaşım Sağlıklı Ulaşım Kampanyası

Pandemi nedeni ile artan toplu taşıma kullanma endişesi ve bireysel araç kullanımının artması doğrultusunda «Karayolu ile Ulaşım Sağlıklı Ulaşım» kampanyası hazırlandı. Kampanya kapsamında radyo spotları ve dijital içeriklerle farkındalık yaratıldı.

## Emniyet Kemer Simülasyonu

Ayrıca 2-8 Temmuz tarihlerinde Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu güzergahında hizmet veren Bi Mola Işıklar tesisinde Emniyet Kemer Simülasyon Aracı ile sürücülere güvenli sürüşün ve emniyet kemerinin önemi anlatıldı. Güvenli sürüş eğitimi alanında uzman kişiler sürücülere eşlik ederek bilgiler verdi. Simülasyon aracının yanında "Alkol Gözlüğü"nü de deneme fırsatı bulan sürücüler, alkol kullanımının neden olduğu yavaş reaksiyon gösterme, görme bulanıklığı ve çift görme, derinlik ve uzaklık algısındaki güçlük, el-ayak koordinasyonunun bozulması ve karar vermede güçlük gibi sorunları birebir yaşayarak zararlarını deneyimleme fırsatı buldu.



## #ProjectEDWARD

2 yıldır üyesi olduğumuz ASECAP (Avrupa Ücretli Yol Altyapı Operatörleri Birliği) tarafından desteklenen ve 2016'dan beri yollarda kazaların yaşanmadığı bir Avrupa gününe dikkat çekmek için düzenlenen European Day Without A Road Death (Avrupa-Ölümsüz Trafik Günü)'ü sosyal medya hesaplarımızdan destekledik. #ProjectEdward etiketiyle sosyal medyada, trafik kazalarına neden olan sürücü kaynaklı hatalar ve uyulması gereken trafik kuralları hakkında farkındalık oluşturduk.



## ETKİNLİKLER

### Uluslararası Akıllı Ulaşım Sistemleri Zirvesi

Türkiye Akıllı Ulaşım Sistemleri Derneği tarafından 6-7 Mart 2019 tarihlerinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nda gerçekleştirilen 1. Uluslararası Akıllı Ulaşım Sistemleri Zirvesi'ne katılım sağlanarak ziyaretçilere, Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu'nda kullandığı akıllı ulaşım sistemleri ile ilgili bilgi verilmiştir. ICA ayrıca köprü ve otoyolun İstanbul ulaşımına kazandırdıklarını, otoyol güzergahını, işletme süreçlerini ve kullanıcılara sağlanan faydaları zirve katılımcılarıyla paylaşmıştır.

ICA, 11-12 Mart 2020 tarihlerinde 2.si düzenlenen "2. Uluslararası Akıllı Ulaşım Sistemleri Zirvesi"ne gümüş sponsor olmuştur. Zirvede tır sürücülerinin sürüşlerini güvenli ve konforlu bir biçimde gerçekleştirmelerini sağlayan ve ICA'nın da önemli bir paydaşı olduğu "Tır Asist" projesinin imza töreni gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu'nun İstanbul ulaşımına kazandırdıkları, otoyol güzergahı, işletme süreçleri ve kullanıcılara sağlanan faydaları anlatıldı.

### TransAnatolia RallyRaid

Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, dünyanın en iyi rally raid yarışlarından biri olarak anılan Transanatolia İstanbul rotasına dahil oldu. Bu kapsamda yerli ve yabancı raliciler desteklenmiştir.

### ASECAP Pazarlama Çalıştayı

Avrupa Ücretli Yol Altyapı Operatörleri Birliği'nin (ASECAP) Viyana'da düzenlediği "Pazarlama Çalıştayı"nda Avrupalı otoyol işletmecileri ile bir araya geldik. Çalıştayda, İtalya'dan Danimarka'ya, Portekiz'den Yunanistan'a Avrupa'nın dört bir yanından birçok otoyolun işletmecisi firmasının pazarlama ve iletişim aktivitelerinin detayları ve deneyimler paylaşıldı.

### Teknik Gezi

20 Haziran 2019 tarihinde Türk Dünyası Mühendislik, Mimarlık ve Şehircilik Zirvesi "Şehircilik Otoriteleri ve Akademisyenleri Buluşması" kapsamında 60'ın üzerinde yabancı akademisyen YSS Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu'nda ağırlanmıştır. Teknik gezide, YSS Köprüsü ile ilgili bilgilerin anlatıldığı sunular ve videoların izlenmesinin ardından katılımcılara Ana Kontrol Merkezinde işletme sürecine dair bilgiler aktarılmıştır.

### Shell Yol Emniyeti Konferansı

'Hedef Sıfırı Başarıyoruz, Çünkü Önemsiyoruz' temasıyla 27 Kasım 2019'da 10. Kez düzenlenen Yol Emniyeti Konferansı'na özel daveti ile katılan ICA, "ICA Yol Emniyeti Uygulamaları" sunumu ile katılım sağlamıştır.

### TRANSİST Fuarı

8-10 Kasım 2018 tarihleri arasında İstanbul Kongre Merkezi'nde "4C: Cost (Maliyet), Capacity (Kapasite), Congestion (Sıkışıklık), Connection (Bağlantı)" temasıyla gerçekleşen Transist 2018'e katılım sağlandı. Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu'nun İstanbul ulaşımına kazandırdıkları anlatıldı ve otoyol güzergahı, işletme süreçleri ve kullanıcılara sağlanan faydalar hakkında ziyaretçilere bilgi verildi.





## PERFORMANS TABLOSU

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
Kapsam 1 Emisyonları (ton)			
<i>Kuzey Çevre Otoyolu</i>	/	3.558,25	4.386,49
<i>Yavuz Sultan Selim Köprüsü</i>	/	58,88	192,27
Kapsam 2 Emisyonları (ton)			
<i>Kuzey Çevre Otoyolu</i>	/	13.832,81	13.528,56
<i>Yavuz Sultan Selim Köprüsü</i>	/	1.410,30	1.492,65
Geçiş Emisyonları (ton)	/	12.385,92	11.606,53
Toplam Enerji Tüketimi (GJ)	135.872.073,94	158.928.077,58	137.125.993,86
<i>Doğrudan yenilenebilir</i>	1.951,69	1.951,69	1.951,69
<i>Doğrudan yenilenebilir olmayan</i>	135.779.000	158.824.000	137.023.403
<i>Dolaylı yenilenebilir</i>	0	0	0
<i>Dolaylı yenilenebilir olmayan</i>	91.122,25	102.125,89	100.639,17
Enerji yoğunluğu (toplam enerji/çalışan sayısı) (GJ)	242.628,70	269.650,25	238.479,99
Kaynağına Göre Toplam Su Çekimi (m3)			
<i>Kuyu suyu</i>	98.598,58	95.798,95	72.638,60
<i>Şebeke suyu</i>	64.450	65.400	68.470
<i>Diğer</i>	498,3658	495,4589	468,3456
<i>Toplam</i>	163.546,95	161.694,41	141.576,90
Toplam Atık Miktarı			
<i>Tehlikeli</i>	3.560	3.925	4.065
<i>Tehlikesiz</i>	3.625	3.859	4.635
Çevre Eğitimleri (kişi * saat)			
<i>Şirket personeli</i>	186	195	220
<i>Müteahhit personeli</i>	191	205	250

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
Toplam çalışan sayısı	560	589	575
<i>Toplam kadın çalışan sayısı</i>	142	141	138
<i>Toplam erkek çalışan sayısı</i>	418	448	437
<i>Toplam kadın beyaz yakalı çalışan sayısı</i>	91	89	92
<i>Toplam erkek beyaz yakalı çalışan sayısı</i>	166	179	181
<i>Toplam mavi yakalı kadın çalışan sayısı</i>	55	54	46
<i>Toplam mavi yakalı erkek çalışan sayısı</i>	248	267	256
<i>18-30 yaş arası çalışan sayısı</i>	215	246	195
<i>31-45 yaş arası çalışan sayısı</i>	290	283	298
<i>46-65 yaş arası çalışan sayısı</i>	55	60	82
<i>65 yaş ve üstü çalışan sayısı</i>	0	0	0
Çalışan devir oranı	20.19	21.9	9,5
İşe alınan çalışanlar			
<i>Kadın</i>	58	45	8
<i>Erkek</i>	81	122	34
<i>18-30 yaş arası</i>	69	109	22
<i>31-45 yaş arası</i>	64	44	11
<i>46-65 yaş arası</i>	6	14	9
<i>65 yaş ve üstü</i>	0	0	0
İşten ayrılan çalışanlar			
<i>Kadın</i>	33	45	17
<i>Erkek</i>	65	83	42
<i>18-30 yaş arası</i>	40	73	28
<i>31-45 yaş arası</i>	45	42	29

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
46-65 yaş arası	12	12	2
65 yaş ve üstü	1	0	0
Doğum İznine Ayrılan/Dönen Çalışanlar			
Doğum iznine çıkan kadın çalışanlar	4	4	10
Doğum iznine çıkan erkek çalışanlar	31	33	0
Doğum izninden dönen kadın çalışanlar	4	3	10
Doğum izninden dönen erkek çalışanlar	31	33	0
Çalışan Eğitimi			
Katılımcı sayısı	3.631	1.451	830
kişi *saat	8.720	3.180	4.770
Üst düzey yönetici sayıları			
Üst düzey kadın yönetici	2	2	2
Üst düzey erkek yönetici	8	9	8
18-30 yaş arası üst düzey yöneticiler	0	0	0
31-45 yaş arası üst düzey yöneticiler	4	3	2
46-65 yaş arası üst düzey yöneticiler	6	8	8
65 yaş ve üstü üst düzey yöneticiler	0	0	0
İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri			
Ölümlü Kaza	0	0	0
Uzuv Kayıplı Kaza (Majör)	0	0	0
Kayıp Gün Yaşanan Kaza	18	11	6
Kayıp Gün Yaşanmayan Kaza	13	10	8
Toplam Gün Kaybı	97	93	30

# GRI İÇERİK İNDEKSİ



Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>GRI 101: Temel 2016</b>		
<b>GRI 102: Genel Açıklamalar 2016</b>		
<b>Kurumsal Profil</b>		
102-1	Rapor Hakkında s.3	-
102-2	ICA Hakkında s.6-7	-
102-3	Rapor ile İlgili İletişim s.61	-
102-4	ICA Hakkında s.6-7	-
102-5	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14	-
102-6	ICA Hakkında s.6-7	-
102-7	ICA Hakkında s.6-7; İnsan Kaynakları Yönetimi s.36; Performans Tablosu s.57	-
102-8	İnsan Kaynakları Yönetimi s.36; Performans Tablosu s.57	-
102-9	ICA Hakkında s.6-7	-
102-10	GRI İçerik İndeksi: 17 Mart 2020 tarihinde Astaldi' nin hisseleri IC İctaş tarafından devralınmıştır.	-
102-11	Risk Yönetimi s.15; Acil Durum Hazırlığı s.41	-
102-12	Üyeliklerimiz s.11	-
102-13	Üyeliklerimiz s.11	-
<b>Strateji</b>		
102-14	CEO' nun Mesajı s.4; Genel Müdür'ün Mesajı s.5	-
<b>Etik ve Dürüstlük</b>		
102-16	ICA Hakkında s.8; Etik Yönetimi s.16	-
<b>Yönetişim</b>		
102-18	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14	-

Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Paydaş Katılımı</b>		
102-40	ICA'da Paydaş Katılımı Uygulamaları s.19	-
102-41	GRI İçerik İndeksi: Sendikalı çalışanımız bulunmamaktadır.	-
102-42	ICA'da Paydaş Katılımı Uygulamaları s.19	-
102-43	ICA'da Paydaş Katılımı Uygulamaları s.19	-
102-44	ICA'da Paydaş Katılımı Uygulamaları s.19	-
<b>Raporlama Uygulaması</b>		
102-45	Rapor Hakkında s.3	-
102-46	Rapor Hakkında s.3	-
102-47	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16	-
102-48	GRI İçerik İndeksi: 17 Mart 2020 tarihinde Astaldi' nin hisseleri IC İctaş tarafından devralınmıştır.	-
102-49	GRI İçerik İndeksi: Değişiklik bulunmamaktadır.	-
102-50	Rapor Hakkında s.3	-
102-51	GRI İçerik İndeksi: ICA Sürdürülebilirlik Raporu 2018-2020 ICA'nın ikinci Sürdürülebilirlik Raporudur.	-
102-52	Rapor Hakkında s.3	-
102-53	Rapor ile İlgili İletişim s.61	-
102-54	Rapor Hakkında s.3	-
102-55	GRI İçerik İndeksi s.59	-
102-56	GRI İçerik İndeksi: Rapor dış denetime tabi tutulmamıştır.	-

"GRI Hizmetler Birimi, Materiality Disclosures Service kapsamında, GRI İçerik İndeksi'nin açıkça sunulduğunu ve 102-40 ve 102-49 arası "Açıklamaların" raporun uygun bölümlerinde yer aldığını değerlendirmiştir. Bu hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir."

**Öncelikli Konular**

Standart	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Su, Enerji ve Emisyon Yönetimi</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çevresel Yönetim s.43; Su Yönetimi s.46; Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Çevresel Yönetim s.43; Su Yönetimi s.46; Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Çevresel Yönetim s.43; Su Yönetimi s.46; Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-2 İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon İçindeki Enerji Tüketimi	Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44; Performans Tablosu s.57	
	302-2 Organizasyon Dışındaki Enerji Tüketimi	Performans Tablosu s.57	
	302-3 Enerji yoğunluğu	Performans Tablosu s.57	
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Enerji ve Emisyon Yönetimi s.45	
GRI 303: Su ve Atıklar 2018	303-1 Kurumun Su Politikası ve Yönetim Yaklaşımı	Su Yönetimi s.46	
	303-3 Kaynağına Göre Su Çekimi	Performans Tablosu s.57	
	303-5 Toplam Su Tüketimi	Su Yönetimi s.46	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı emisyonları (Scope 1)	Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44; Performans Tablosu s.57	
	305-1 Dolaylı sera gazı emisyonları (Scope 2)	Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44; Performans Tablosu s.57	
	305-5 Sera Gazı Emisyonlarının Azaltımı	Enerji ve Emisyon Yönetimi s.44	
GRI 306: Atık Yönetim Yaklaşımı 2016	306-2 Atıklar ve bertaraf yöntemleri	Atık Yönetimi s.47; Performans Tablosu s.57	
	306-5 Etkilenen su kaynakları	GRI İçerik İndeksi: Faaliyetler sonucunda önemli ölçüde etkilenen bir su kaynağı bulunmamaktadır.	
<b>Biyçeşitlilik ve Ağaçlandırma</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Çevresel Yönetim s.43; Biyçeşitlilik s.48	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Çevresel Yönetim s.43; Biyçeşitlilik s.48	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Çevresel Yönetim s.43; Biyçeşitlilik s.48	
GRI 304: Biyolojik Çeşitlilik 2016	304-1 Koruma Altındaki Bölgelerde ve Koruma Altındaki Bölgeler Dışında Biyolojik Çeşitlilik Değeri Yüksek Alanlarda sahip Olunan, Yönetilen veya Bu Bölgelerde Komşu Olan Faaliyet Sahaları	Biyçeşitlilik s.48-50	
	304-2 Faaliyetlerin, Ürünlerin ve Hizmetlerin Biyolojik Çeşitlilik Üzerindeki Belirgin Etkilerinin Tanımlanması	Biyçeşitlilik s.48-50	
	304-3 Koruma Altındaki veya Eski Haline Getirilen Habitatlar	Biyçeşitlilik s.48-50	
	304-4 Habitatları Faaliyetlerden Etkilenen Alanlarda Bulunan IUCN Kırmızı Liste Türlerinin ve Ulusal Koruma Listesi Türlerinin Soy Tükenmesi Risk Seviyesine Göre Toplam Sayısı	Biyçeşitlilik s.48-50	
<b>İş'te Eşitlik ve Çeşitlilik</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Çalışan devri	Performans Tablosu s.57	
	401-3 Doğum izni	Performans Tablosu s.58	
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Fırsatlar 2016	405-1 Yönetim organları ve çalışanların çeşitliliği	Performans Tablosu s.58	
	405-2 Kadın ve erkek çalışanlar arasındaki taban maaş ve ücret oranı	GRI İçerik İndeksi: Cinsiyet bazında ücretlerimizde bir ayrım söz konusu değildir.	

Standart	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Çalışan Mutluluğu</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
GRI 404: Çalışan Gelişimi 2016	404-1 Çalışan başına düşen eğitim saati	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.37; Performans Tablosu s.58	
	404-2 Yetenek yönetimi ve yaşamboyu öğrenim programları	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36-37	
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanların yüzdesi	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.37	
GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
GRI 409: Zorla-Zorunlu İşçilik Karşıtlığı 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları bakımından risk taşıdığı belirlenen faaliyetler	İnsan Kaynaklarının Yönetimi s.36	
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-40	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-41	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-41	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği s.40	
	403-2 İSG Risklerinin Tanımlanması	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-40	
	403-3 Mesleki Sağlık Uygulamalarının Tanımlanması	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-40	
	403-4 Yönetim-İşçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-40	
	403-5 Çalışanlara verilen İSG Eğitimleri	İş Sağlığı ve Güvenliği s.40-41	
	403-6 Çalışan sağlığını iyileştirmek için gerçekleştirilen uygulamalar	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-41	
	403-7 Üretim süreçleri ve ürünler nedeniyle çalışanların maruz kaldığı İSG riskleri	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39-41	
	403-8 İSG Yönetim Sistemi kapsamındaki çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39	
403-9 İşle ilgili yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği s.39; Performans Tablosu s.58		
<b>Bölgesel Ekonomiye Katkı</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	ICA Hakkında s.6-7	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; ICA Hakkında s.6-7	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; ICA Hakkında s.6-7	
<b>Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri ile Sosyal Refaha Katkı- Yerel Halk Üzerinde Etkiler</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Toplumsal Gelişim s.53-56	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Toplumsal Gelişim s.53-56	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Toplumsal Gelişim s.53-56	
<b>Sektörel Gelişime Katkı ve Paydaşlarla İşbirliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Üyeliklerimiz s.11; Toplumsal Gelişim s.53-56	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Toplumsal Gelişim s.53-56	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Toplumsal Gelişim s.53-56	

Standart	Açıklama	Açıklamalar ve Sayfa Numaraları	Hariç Tutulan
<b>Sürdürülebilir Şehirler</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilir Şehir Konseptine Katkımız s.24	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Sürdürülebilir Şehir Konseptine Katkımız s.24	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Sürdürülebilir Şehir Konseptine Katkımız s.24	
<b>Operasyonel Sürdürülebilirlik</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kalite Yaklaşımımız s.23-24	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Kalite Yaklaşımımız s.23-24	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Kalite Yaklaşımımız s.23-24	
<b>İş Sürekliliği ve Acil Durum Hazırlığı</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kalite Yaklaşımımız s.23-24; Yol Emniyeti ve Güvenliği s.28-30	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Kalite Yaklaşımımız s.23-24; Yol Emniyeti ve Güvenliği s.28-30	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Kalite Yaklaşımımız s.23-24; Yol Emniyeti ve Güvenliği s.28-30	
<b>Kurumsal Yönetim</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14-16; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14-16; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14-16; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17	
<b>Sürdürülebilir Karlılık</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14-16; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14-16; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Kurumsal Yönetim Uygulamaları s.14-16; Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17	
<b>Dijitalleşme ve İnovasyon</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Dijitalleşme s.32	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Dijitalleşme s.32	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Dijitalleşme s.32	
<b>Yol Emniyeti ve Güvenliği</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Yol Emniyeti ve Güvenliği s.28-30	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Yol Emniyeti ve Güvenliği s.28-30	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Yol Emniyeti ve Güvenliği s.28-30	
<b>Müşteri Memnuniyeti</b>			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Müşteri Memnuniyeti s.25-26	
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Müşteri Memnuniyeti s.25-26	
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi s.16-17; Müşteri Memnuniyeti s.25-26	

## RAPOR İLE İLGİLİ İLETİŞİM

[surdurulebilirlik@ic-a.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@ic-a.com.tr)

Yavuz Sultan Selim Köprüsü Ve Kuzey Çevre  
Otoyolu İşletmesi, 34450 Garipçe-Sarıyer /  
İstanbul

### YASAL UYARI

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor) IC İÇTAŞ – ASTALDI 3. BOĞAZ KÖPRÜSÜ VE KUZEY MARMARA OTOYOLU YATIRIM VE İŞLETME A.Ş. (ICA) tarafından GRI (Global Reporting Initiative, Küresel Raporlama Girişimi) Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzları kapsamında hazırlanmıştır. Bu raporda yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler ICA tarafından temin edilmiş ve bu raporun amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır. Bu rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu raporda yer alan bilgiler ICA hisselerinin satımına ait herhangi bir teklifi veya teklifin bir parçasını veya bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez ve bu raporun yayımlanması ile bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz. Bu raporun hazırlanma zamanı itibarıyla yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler iyi niyetli açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak ICA bu bilgilere ilişkin olarak herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak ICA'nın hiçbir şirketi veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları veya çalışanları bu rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi ya da iletişimden veya bu raporda yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zarardan sorumlu değildir.