

SISEX SA appartient, à parts égales, aux deux sociétés concessionnaires: Società Italiana per il Traforo del Gran San Bernardo (SITRASB S.p.A.) à St-Rhémy-en-Bosses (I) et Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) à Bourg-Saint-Pierre (CH).

Dans les limites de la spécificité du cadre normatif international de référence et de l'infrastructure objet de la concession, la présente Carte de services a été rédigée selon la « Directive pour l'adoption de la Carte de Services Autoroutiers » du Ministère des Infrastructures et des Transports n. 102 du 19 février 2009 et les « Instructions opérationnelles » de l'ANAS du 29 janvier 2010 (seulement en partie applicables à SISEX SA).

LISTE DES REVISIONS

REV.	DATE	OBJET	RÉDIGÉ
0	18/02/2013	Première émission	SISEX SA
1	05/02/2014	Mise à jour tarifs	SISEX SA
2	05/02/2015	Mise à jour tarifs	SISEX SA
3	01/01/2018	Mise à jour tarifs	SISEX SA



Index

Message de Bienvenue	3
L'organisation des Sociétés	4
Structure du réseau routier	5
Les structures du Tunnel	6
→ Construction de la galerie de service et de sécurité.....	7
→ Renouvellement et extension du système de télésurveillance	7
→ Remplacement du système de comptage et de classification des véhicules	7
→ Réalisation de parois anti-neige sur les viaducs de la route d'accès.....	8
→ Autres travaux en cours et en projet.....	8
Les principes fondamentaux pour la prestation des services destinés aux usagers.....	9
Péage	10
→ Tarifs	10
→ Modes de paiement.....	11
L'assistance aux péages.....	12
La mobilité	12
L'entretien	13
L'information pour le voyageur	13
Les services pour le confort du voyageur	14
Les informations sur l'infrastructure	14
Mise en valeur de la sécurité routière / Protection et respect de l'environnement	15
Le système de qualité.....	16
→ Les indicateurs de qualité.....	16
→ Procédures de "satisfaction du client"	17
→ La protection du client	17
→ Eventuelles contributions et évaluations des associations pour la protection des droits des usagers.....	17
Répertoire des numéros et des adresses	18

Message de Bienvenue

Chers usagers,

Par la présente carte de services nous vous présentons nos sociétés et leurs activités. Ce document est un instrument précieux de renseignement et de dialogue avec nos clients pour leur donner une vision de la quantité et qualité des services offerts en collaboration avec les deux sociétés concessionnaires SITRASB SpA et TGSB SA.

Ce document vous fournira tous les renseignements concernant nos structures, nos services et nos initiatives destinées à l'amélioration de votre sécurité afin de vous fournir toujours le meilleur service possible.

Nous souhaitons que notre Carte de Services soit un guide utile et de consultation facile pour tous.

*Bon voyage!
Le Président*

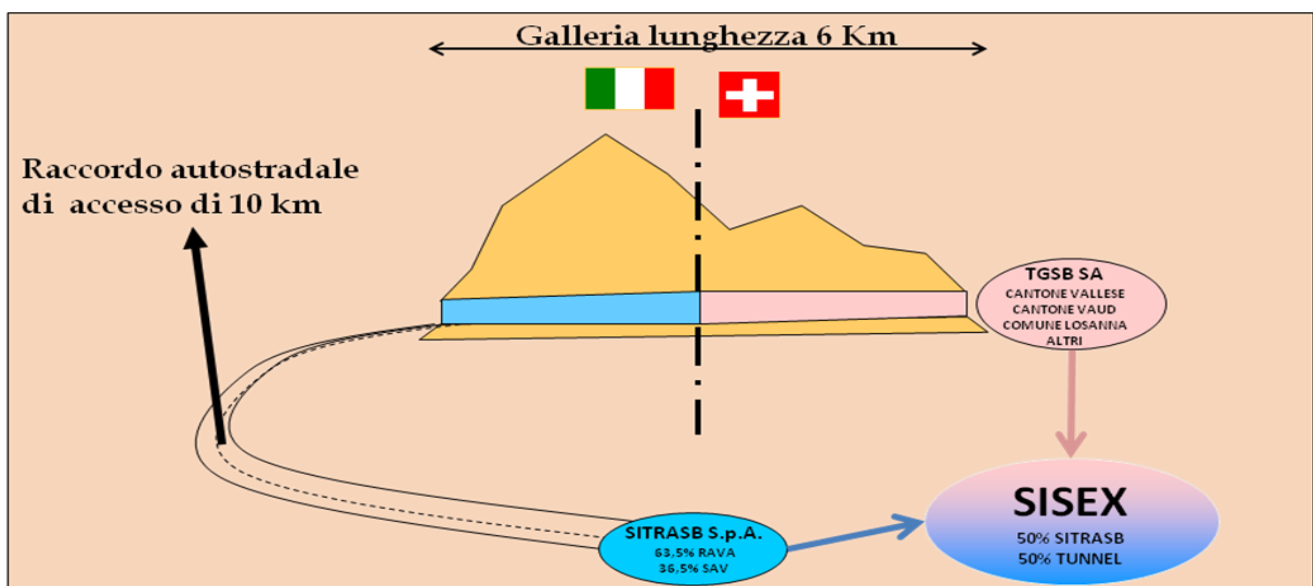


L'organisation des Sociétés

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard a une structure juridico-administrative tripartite.

SISEX SA appartient à parts égales aux deux sociétés concessionnaires : Società Italiana Traforo Gran San Bernardo (SITRASB S.p.A.) de Saint-Rhémy-en-Bosses (IT) et société Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) de Bourg-Saint-Pierre (CH) qui ont assuré le financement pour la construction de l'ouvrage.

SISEX SA exerce depuis toujours une fonction commerciale et de répartition des recettes entre les deux sociétés concessionnaires. Elle est également compétente en matière de politique tarifaire et de promotion. Depuis le 01.07.2010, comme prévu par la Directive 2004/54/CE, elle assume le rôle de gestionnaire unique du Tunnel, chargée de la sécurité, l'exploitation et l'entretien du tunnel. Pour la gestion du Tunnel, SISEX SA dispose du personnel (75 employés à plein temps et 9 à temps partiel) et des équipements des deux sociétés concessionnaires.



Structure du réseau routier

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard relie la Vallée d'Aoste (Italie) et le Valais (Suisse) et il représente un important axe routier entre le Nord et le Sud de l'Europe. Les routes qui conduisent au Tunnel du Grand-Saint-Bernard traversent d'intéressantes régions touristiques.

Sur le site internet de la Société, www.letunnel.com les cartes de "GOOGLE MAP" sont disponibles.



Les points de liaison et les villes principales les plus proches sont :

- l'aéroport international "Sandro Pertini", de Turin Caselle ;
- l'aéroport international de "Cointrin" de Genève ;
- le port naval de Gênes ;
- les villes d'Aoste, Turin, Milan, Gênes, Martigny, Lausanne, Genève et Berne.

Aux adresses <http://www.aiscat.it/inautostrada/> et <http://www.tcs.ch/it/automobilita/infostrada/itinerari-e-carte.php> des informations plus complètes relatives aux distances sont disponibles.

Les structures du Tunnel

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard a une longueur de 5'798 m et une chaussée avec trafic bidirectionnel. Le portail nord est situé à 1'918 m d'altitude et le portail sud à 1'875 m. La gestion des installations et du trafic du Tunnel du Grand-Saint-Bernard est effectuée par les deux Salles de Contrôle Nord et Sud situées dans les deux gares aux entrées du Tunnel. Dans ces salles, opérationnelles 24h/24h, aboutissent toutes les informations concernant les différentes installations techniques ainsi que les alarmes.

L'accès au tunnel est facilité par des routes qui, à partir d'une certaine altitude, sont équipées de galeries couvertes de protection contre les intempéries et les avalanches. La route d'accès sur le versant italien a une longueur totale de 9'900 m. La partie couverte, longue de 6'150 m, rejoint directement le Tunnel et inclut les bâtiments et la gare sud. Sur le versant suisse, la route couverte a une longueur de 5'770m.



Plans de développement et d'amélioration

→ Construction de la galerie de service et de sécurité

Les travaux de réalisation de la galerie de service et de sécurité sont en cours. L'intervention totale comprend 5 lots. La mise en service est prévue en 2020.



→ Renouvellement et extension du système de télésurveillance

Phase 1 : remplacement des équipements actuels (hors caméras) et migration (salle de contrôle). Cette phase s'est terminée en 2013 avec la mise en place de mur d'image dans les deux salles de contrôle.

Phase 2 : remplacement et doublement des caméras Tunnel et extension avec intégration pour GSS. Cette phase débutera parallèlement à la réalisation des équipements électromécaniques de la GSS.

→ Remplacement du système de comptage et de classification des véhicules

Le système de comptage et classification a été remplacé en 2014. Le nouveau système améliore grandement la classification des véhicules présents dans le Tunnel avec une distinction claire entre les cars et les PL. De plus la fiabilité du comptage a été sensiblement améliorée avec ce remplacement.

→ **Réalisation de parois anti-neige sur les viaducs de la route d'accès**

En 2014 des parois anti-neige ont été réalisées sur certains viaducs de la route d'accès à l'entrée Sud du Tunnel. Ces parois sont nécessaires afin d'éviter le cumul de neige transportée par le vent sur la chaussée et augmentent ainsi le confort du voyage des usagers. Deux types de panneaux ont été installés : un en tôle d'aluminium et un autre en matériel transparent.

Dans les prochaines années des parois similaires seront posées sur certains viaducs qui sont particulièrement exposés aux tempêtes de neige en amont.

→ **Autres travaux en cours et en projet**

- Mise en conformité des centrales de ventilation du Tunnel avec intégration d'un système pour la maîtrise du courant longitudinal (réalisation en cours) ;
- Remplacement et mise à niveau du SCADA (étude en cours);
- Entretien extraordinaire des structures des viaducs;
- Réfection de la chaussée de la route d'accès et des joints de dilatation des viaducs.

Les principes fondamentaux pour la prestation des services destinés aux usagers

Egalité

SISEX SA pour l'affectation des services, s'inspire du principe d'égalité des droits des usagers, sans discrimination de race, langue, sexe, foi religieuse, opinion politique et classe sociale.

Impartialité

SISEX SA base ses comportements envers les usagers sur un critère d'objectivité, de justice et d'impartialité.

Continuité

SISEX SA s'engage quotidiennement à garantir la régularité de la praticabilité de la route et des services de première intervention, information et assistance. En cas de force majeure qui compromettrait le service, SISEX SA s'engage à adopter toutes les mesures requises pour rétablir le bon fonctionnement, informer les usagers et limiter les perturbations de trafic.

Participation

SISEX SA permet à l'utilisateur de contribuer à l'amélioration du service par ses suggestions, en adoptant les procédures qui facilitent la transmission des propositions. SISEX SA s'engage à répondre rapidement aux suggestions et aux éventuelles plaintes des usagers.

Rendement et efficacité

SISEX SA s'engage dans l'amélioration continue du rendement et de l'efficacité des services fournis, en adoptant les méthodologies et les instruments les plus adéquats.

Liberté de choix

La Société garantit la liberté de choix dans l'accès aux services et dans leur consommation, en favorisant si possible plus d'options de choix entre des solutions diverses.

Courtoisie et transparence

SISEX SA s'engage à exercer son activité avec courtoisie et en collaboration avec SITRASB SpA et TGSB SA dans les rapports avec les usagers, afin de garantir l'accessibilité aux informations et aux activités qu'elle exerce.

Péage

→ Tarifs en vigueur depuis le 02.01.2018

CATEGORIE	ALLER SIMPLE	ALLER ET RETOUR VALIDITÉ 30 JOURS	10 PASSAGES VALIDITÉ 1 AN	20 PASSAGES VALIDITÉ 1 AN
A1 	15,80 EUR 18,30 CHF	21,40 EUR 24,80 CHF	108,00 EUR 125,50 CHF	145,00 EUR 168,00 CHF
A2 	26,90 EUR 31,20 CHF	43,10 EUR 50,00 CHF	108,00 EUR 125,50 CHF	145,00 EUR 168,00 CHF
B1 	41,80 EUR 48,50 CHF	67,00 EUR 77,70 CHF	252,00 EUR 292,00 CHF	334,50 EUR 388,00 CHF
B2/B3 	72,50 EUR 84,50 CHF	118,00 EUR 137,00 CHF	544,00 EUR 631,00 CHF	948,00 EUR 1099,00 CHF
3A/3B 	106,00 EUR 123,00 CHF	169,50 EUR 197,00 CHF	796,00 EUR 924,00 CHF	1376,00 EUR 1596,00 CHF
4 	161,50 EUR 187,00 CHF	257,50 EUR 298,50 CHF	1214,00 EUR 1409,00 CHF	2080,00 EUR 2413,00 CHF

LEGENDES CATEGORIES

A1 | Motos, motos avec side-car, motos avec remorque.

A2 | Véhicules à 2 essieux ou plus dont la hauteur au droit de l'essieu avant est inférieure à 1.30 m. et la hauteur totale est inférieure ou égale à 2 m.

B1 | Véhicules à 2 essieux ou plus dont la hauteur totale est supérieure à 2 m. et inférieure ou égale à 3 m.

B2 B3 | Camions à 2 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m. / Cars à 2 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m.

3A 3B | Camions à 3 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m. / Cars à 3 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3m.

4 | Véhicules à 4 essieux et plus dont la hauteur totale est supérieure à 3 m.

→ **Modes de paiement**



PAIEMENTS versant italien :

Au comptant et avec les cartes de crédit suivantes:



(NB: Les cartes DKV, MS, UTA, ROUTEX sont acceptées uniquement pour l'achat d'un aller simple du trafic commercial)

PAIEMENTS versant suisse :

Au comptant et avec les cartes de crédit suivantes:



(NB: Les cartes DKV, MS, UTA, ROUTEX sont acceptées uniquement pour l'achat d'un aller simple du trafic commercial)

Les modalités de variation des tarifs peuvent survenir suite à une fluctuation positive ou négative du taux de change entre l'Euro et le Franc Suisse. Les plans de financement pour les grands ouvrages peuvent aussi générer un changement de tarifs.

L'assistance aux péages

L'activité au péage est effectuée par des péagistes qualifiés. L'attention et la courtoisie sont les priorités de SISEX SA envers les usagers.

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard dispose de 3 pistes sur le côté italien et de 4 pistes sur le côté suisse. Les opérateurs sont toujours présents aux péages. Une piste automatique pour les Poids-lourds qui disposent de la Carte Sisex est disponible au Nord. La présence de barrières aux entrées du Tunnel ne permet pas le transit des usagers dépourvus d'argent.

L'activité de perception est assumée par des tournus qui assurent toujours la présence du personnel aux péages 24/24. Durant les périodes de l'année où le trafic est plus intense (Fêtes de Pâques, Assomption, etc.) toutes les pistes des péages sont ouvertes afin de garantir la bonne fluidité du trafic.

La mobilité

La consultation des données d'accidents et de mobilité sont disponibles sur le site internet www.aiscat.it à la section "publications".

Les informations relatives aux données du trafic, au calendrier annuel des interdictions de circulation et aux chantiers peuvent être consultées sur le site internet de la Société, www.letunnel.com à la page "météo, webcam, viabilité".



L'entretien

Les interventions d'entretien se divisent en :

- Entretien Périodique Ordinaire concernant les contrôles et les remplacements qui sont programmés à échéances périodiques, afin de garantir l'état de conservation des structures et des installations.
- Entretien Extraordinaire concernant l'entretien qui est exécuté afin de rétablir les conditions de rendement et de sécurité préexistantes ou les améliorer.

La Société, grâce aux activités d'entretien susmentionnées, garantit un niveau optimal du revêtement routier, d'éclairage de la galerie, des routes d'accès, des aires d'évitement, des gares, de la signalisation verticale et horizontale et des ouvrages.














L'information pour le voyageur

SISEX SA dispose de divers services de diffusion des données de trafic et de la praticabilité des routes :

- le site internet www.letunnel.com (mis à jour tous les 8 heures) à la page "météo, webcam, viabilité";
- les panneaux à messages variables, en italien et en français, situés aux entrées du Tunnel, donnant des renseignements sur la sécurité et d'autres informations concernant la viabilité, les temps d'attente et les travaux en cours;
- les fréquences radio 91.3 RSR et 93.4 Radio Rai 1, donnant des informations de service et de sécurité dans les 4 langues aux usagers en transit;
- le service « Inforoute » sur RSR1 Radio Suisse Romande, RSD1 Radio Suisse Allemande et RSI Radio Suisse Italienne ;
- le Télévidéo RAI actif pour les Régions de la Vallée d'Aoste (pag. 511), du Piémont et de la Lombardie (pag. 318);
- Canal 9 actif pour le Canton du Valais ;
- 2 salles de contrôle ouvertes 24h/24h atteignables téléphoniquement au numéro +39 0165 78 09 02 (Italie) et +41 (0)27 788 44 00 (Suisse).

Les services pour le confort du voyageur

Services disponibles auprès de l'aire de service Saint-Rhémy-en-Bosses:

Area di servizio													
Area di servizio	Benzina gasolio	GPL	Metano	Officine	Info Point	Restaurant	Bar	Hotel		Fax	Cash	Parking voitures	Parking camions
Saint-Rhémy-en-Bosses	●			●		●	●		●	●	●	58	13

Les informations sur l'infrastructure

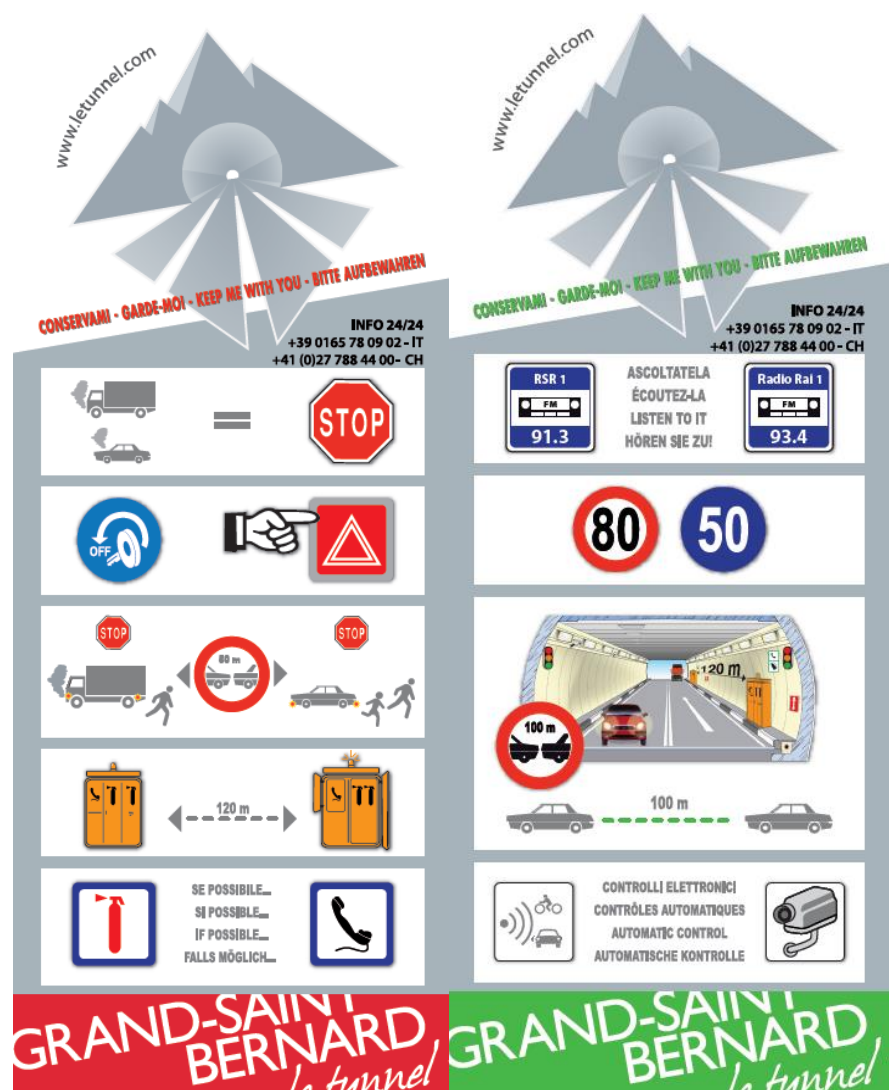
Sur le site internet www.letunnel.com sont disponibles les informations concernant l'infrastructure et les prescriptions sur la circulation (signalisation, règlements, etc.).



Mise en valeur de la sécurité routière / Protection et respect de l'environnement

SISEX SA est particulièrement sensible aux thèmes de la sécurité routière et à la protection et au respect de l'environnement.

En cas d'alerte par la Salle de Contrôle, les Equipes de Première Intervention (SPI), situées aux deux entrées du Tunnel, sont immédiatement activées. Les unités d'urgence sont composées d'éléments qualifiés et professionnels en cas de risque d'incendie. Les SPI, opérationnels 24h/24h, disposent de véhicules spéciaux, avec des équipements d'intervention anti-incendie et de premier secours.



www.letunnel.com

CONSERVAMI - GARDE-MOI - KEEP ME WITH YOU - BITTE AUFBEWAHREN

INFO 24/24
+39 0165 78 09 02 - IT
+41 (0)27 788 44 00 - CH

RSR 1
FAM
91.3

ASCOLTATELA
ÉCOUTEZ-LA
LISTEN TO IT
HÖREN SIE ZU!

Radio Rai 1
FAM
93.4

80 50

100 m

120 m

100 m

SE POSSIBILE...
SI POSSIBILE...
IF POSSIBLE...
FALLS MÖGLICH...

CONTROLLI ELETTRONICI
CONTRÔLES AUTOMATIQUES
AUTOMATIC CONTROL
AUTOMATISCHE KONTROLLE

GRAND-SAINT-BERNARD
Le tunnel

GRAND-SAINT-BERNARD
Le tunnel

Un dépliant illustrant les procédures plus importantes à suivre en cas d'accident et les comportements à adopter à l'intérieur du Tunnel est remis aux usagers qui traversent le Tunnel. Le règlement de circulation est disponible sur le site www.letunnel.com à la section « règlements ».

Le système de qualité

Pour SISEX SA, la satisfaction totale du Client par rapport au service offert est très importante. Il s'agit d'un aspect central du système d'offre et donc particulièrement important pour l'atteinte des objectifs de qualité souhaités. SISEX SA agit afin d'assurer au Client la continuité du service, la sûreté de la viabilité, l'entretien de l'infrastructure, la fonctionnalité des gares de péage et l'assistance au trafic.

→ Les indicateurs de qualité

SISEX SA établit les indicateurs de qualité suivants :

N.	Description	Unité de mesure	Standard de référence	objectif
1	<u>Fluidité du trafic</u> : présence de chantiers avec feu sur la route d'accès et à l'intérieur du Tunnel.	n.	3 dont 1 de nuit dans la galerie	95% des cas
2	<u>Sécurité</u> : temps d'intervention des Equipes de Premier Secours (SPI)	minutes	4 minutes	90% des cas
3	<u>Fluidité et sûreté du voyage</u> : durée des fermetures programmées du Tunnel, horaire 5/22.	% sur le total des heures annuelles dans l'horaire 5/22	1,5 %	95% des cas
4	<u>Information aux usagers</u> : moins de 0.01% des réclamations par rapport au total des passages annuels.	%	100%	100% des cas
5	<u>Information aux usagers</u> : temps de réponse aux réclamations.	Temps (jours)	10 jours	95% des cas

→ **Procédures de “satisfaction du client”**

Chaque année, SISEX SA soumet un questionnaire avec le but de relever la satisfaction des usagers sur la qualité des services offerts et des infrastructures utilisées, avec l'objectif d'obtenir des indications utiles pour l'amélioration des services.

Sur le site www.letunnel.com , est disponible la dernière version du sondage et le niveau de satisfaction des clients.

→ **La protection du client**

Réclamations:

L'utilisateur peut signaler toute anomalie et/ou manque concernant la gestion de l'infrastructure ou la prestation des services, selon les modalités suivantes :

- e-mail ou courrier aux adresses indiquées dans la page suivante ;
- en s'adressant directement au personnel du péage et/ou de SISEX.

SISEX SA répondra aux réclamations dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception de la communication de l'utilisateur.

Remboursements:

La Société assure le remboursement de péages versés en trop, suite aux contrôles du bien-fondé de la réclamation.

La demande de remboursement devra être effectuée par écrit selon les modalités susmentionnées.

→ **Eventuelles contributions et évaluations des associations pour la protection des droits des usagers**

SISEX SA donne sa pleine disponibilité à collaborer avec les associations de protection des droits des usagers.



Répertoire des numéros et des adresses

SISEX SA - Société Italo-Suisse d'exploitation du Tunnel du Grand-Saint-Bernard

Italie: casello traforo - 11100 Saint-Rhémy-en-Bosses (AO)

Tel. +39 0165 78 09 49

Suisse: Bourg-Saint-Bernard, 1 , CH - 1946 Bourg-Saint-Pierre (VS)

Tel. +41 (0) 27 787 12 06 - Fax +41 (0)27 787 12 19

email: info@letunnel.com

SITRASB SpA - Società Italiana Traforo Gran San Bernardo S.p.A.

Direction et Administration

Via Chambéry n° 51- 11100 Aosta (Italie)

Tel. +39 0165 363641 / +39 0165 363642

Fax +39 0165 363628

email: sitrasb@sitrasb.it

Direction d'Exploitation – Salle de Contrôle 24h/24

Loc. Pra Gentor, 4 - 11010 Saint-Rhémy-en-Bosses (Ao) Italie

Tel. et Fax +39 0165 780902

TGSB SA - Tunnel du Grand-Saint-Bernard S.A.

Bourg-Saint-Bernard, 1

CH - 1946 Bourg-Saint-Pierre (VS)

Tel. +41 (0)27 788 44 00

Fax +41 (0)27 788 44 01

email: administration.suisse@letunnel.com

email: exploitation.suisse@letunnel.com

29.03.2018