



Carte des services



GRAND-
SAINT-
BERNARD
. le tunnel .

SISEX SA

Société Italo-Suisse d'Exploitation du Tunnel du Grand-Saint-Bernard

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 des 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 révisions

REV.	DATE	OBJET	REDIGE PAR
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
4	01/08/2020	Mise à jour tarifs	SISEX SA
5	01/12/2022	Mise à jour tarifs et structures d'exploitation	SISEX SA

Index

Liste des révisions	2
Index.....	3
Message de Bienvenue.....	4
L'organisation des Sociétés	5
Structure du réseau routier.....	6
Les structures du Tunnel	7
Plans de développement et d'amélioration	8
Prorogation de la concession	9
Les principes fondamentaux pour la prestation des services aux usagers	10
Péages	11
Promotions.....	12
Modes de paiement	12
L'assistance aux péages.....	14
La mobilité.....	14
L'entretien.....	15
L'information pour le voyageur.....	15
Les services pour le confort du voyageur.....	16
Les informations sur l'infrastructure	16
Mise en valeur de la sécurité routière / Protection et respect de l'environnement.	17
Le système de qualité.....	18
Les indicateurs de qualité.....	18
Procédures de "satisfaction du client"	19
La protection du client	19
Contributions et analyses des associations pour les consommateurs	19
Répertoire des numéros et des adresses	20



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

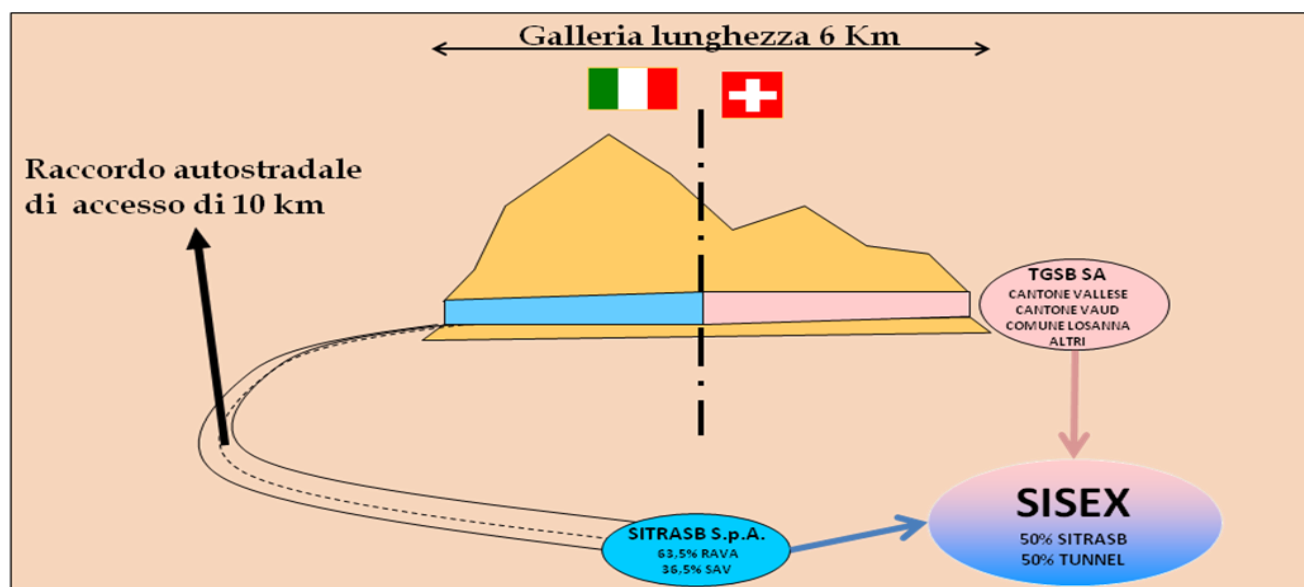


L'organisation des Sociétés

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 (71 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 MAPS" 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.

A l'adresse <http://www.aiscat.it/inautostrada/> 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.

En juillet 2022, la Galerie de Service et de Sécurité (GSS) a été mise en service. Ce tunnel, parallèle au tube routier, est un outil essentiel pour la sécurité des usagers : tous les 480 mètres, une sortie de secours permet aux automobilistes, en cas de danger, d'accéder aux zones d'accueil situées aux deux extrémités en Italie et en Suisse. La GSS accueille également en son sein les équipements du Tunnel pour en faciliter l'entretien.

Parallèlement à cette importante réalisation, les équipements du Tunnel ont bénéficié de plusieurs mises à jour : la vidéosurveillance a été mise en œuvre par des nouveaux systèmes aux fonctionnalités et à la sensibilité avancée, les salles de contrôle ont élargi les possibilités d'intervention à distance, de nouveaux capteurs de haute technologie aident désormais les employés à garder l'ensemble de l'infrastructure sous contrôle, pour renforcer la sécurité des utilisateurs.

Enfin, ces dernières années, plusieurs projets ont été mis en œuvre pour moderniser et mettre à jour la signalisation du tunnel selon les dernières directives internationales, notamment l'installation de nouveaux systèmes de guidage optique et d'un nouvel éclairage de secours.

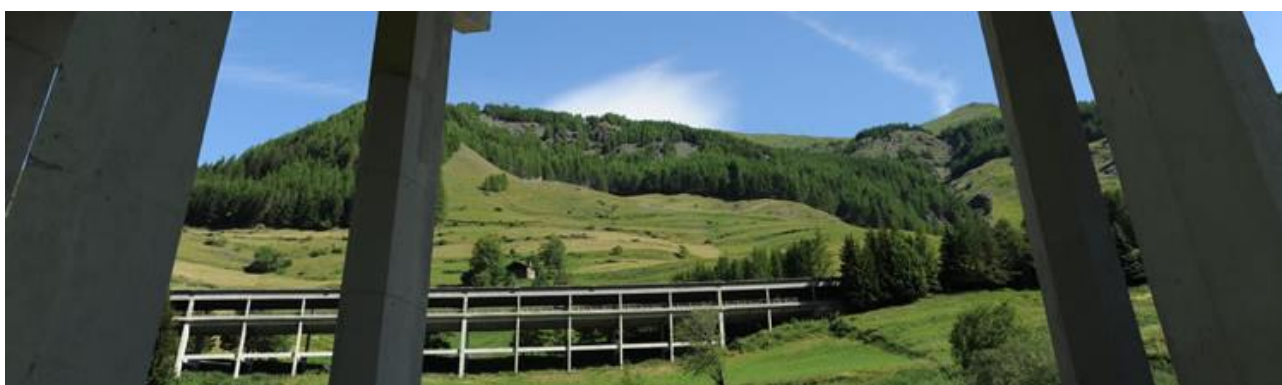
Plans de développement et d'amélioration

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard est engagé dans une série d'investissements majeurs en matière de sécurité, de durabilité environnementale et de modernisation de son infrastructure.

L'investissement le plus important qui engagera les Sociétés d'exploitation dans les années à venir est le projet de reconstruction de la dalle de ventilation. La dalle, dont une grande partie date de l'époque de la construction du Tunnel, sera remplacée avec un impact minimal sur le trafic. Les travaux commenceront au cours de l'année 2023 pour une durée prévue de quatre ans et se dérouleront principalement la nuit afin de minimiser l'impact du chantier sur le trafic routier, également grâce à un système de construction innovant qui permettra au trafic léger de traverser le tunnel même pendant les activités de construction.

Dans le cadre de ce grand projet, d'autres activités collatérales sont également prévues, allant du revêtement des routes à la modernisation de l'éclairage, en passant par le renouvellement du parc de véhicules d'urgence.

Toutes ces activités mobiliseront les Sociétés d'exploitation dans les années à venir et contribueront à améliorer qualitativement l'offre de mobilité et à moderniser les installations du tunnel, qui est ouvert depuis près de 60 ans.



Prorogation de la concession

La concession pour l'exploitation du Tunnel du Grand-Saint-Bernard expire en 2034. La construction de la GSS prévoyait dans ses plans financiers une prolongation de cette concession jusqu'au 2050, qui n'a jamais été formalisée. Après l'accident du 2017, qui a généré des dépenses importantes pour la remise en état provisoire de la dalle de ventilation, il est engagé dès 2023 un engagement financier majeur pour sa reconstruction complète- Cela a nécessité une réévaluation des besoins financiers pour les prochaines années des deux sociétés concessionnaires.

Conformément aux conclusions de la Commission Mixte 2022, qui s'est tenue à Saint-Vincent, le projet de reconstruction de la dalle de ventilation est l'investissement le plus important qui engagera le Gestionnaire dans les années prochaines et nécessite, donc, d'une planification financière minutieuse et attention particulière pour le maintien du trafic pendant les phases de construction.

Dans cette optique, les sociétés concessionnaires, SITRASB SpA pour le côté italien et TGSB SA pour le côté suisse, ont déjà entamé les démarches auprès des Autorités concédantes pour une prolongation de leurs propres concessions expirantes en 2034.

Cet horizon est en effet trop court pour permettre aux opérateurs d'amortir les coûts considérables de ce projet, qui garantira la sécurité des usagers du Tunnel à l'avenir.

À partir de ces demandes, la société de gestion TGSB a demandé une prolongation jusqu'en 2070 et les Autorités Suisses ont donné leur accord. Pour ce qui concerne la société de gestion SITRASB on est encore en attente des déterminations des Autorités Italiennes.

Dans cette optique, et également dans le but de fournir aux clients un service toujours à son plus haut niveau d'efficacité et de qualité, la prolongation de la Concession apparaît comme l'instrument le plus approprié pour garantir aux sociétés de gestion les instruments économique-financiers nécessaires pour faire face aux coûts considérables.

Les principes fondamentaux pour la prestation des services 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.

Péages

Tarifs en vigueur depuis le 01.12.2022

CATEGORIE	ALLER SIMPLE	ALLER ET RETOUR VALIDITÉ 30 JOURS	10 PASSAGES VALIDITÉ 2 ANS	20 PASSAGES VALIDITÉ 2 ANS
A1 	18,50 EUR 18,50 CHF	24,50 EUR 24,50 CHF	125,00 EUR 125,00 CHF	165,00 EUR 165,00 CHF
A2 	31,00 EUR 31,00 CHF	50,00 EUR 50,00 CHF	125,00 EUR 125,00 CHF	165,00 EUR 165,00 CHF
B1 	48,50 EUR 48,50 CHF	77,50 EUR 77,50 CHF	290,00 EUR 290,00 CHF	385,00 EUR 385,00 CHF
B2/B3 	84,50 EUR 84,50 CHF	136,50 EUR 136,50 CHF	630,00 EUR 630,00 CHF	1.090,00 EUR 1.090,00 CHF
3A/3B 	123,00 EUR 123,00 CHF	195,00 EUR 195,00 CHF	920,00 EUR 920,00 CHF	1.550,00 EUR 1.550,00 CHF
4 	186,50 EUR 186,50 CHF	295,00 EUR 295,00 CHF	1.400,00 EUR 1.400,00 CHF	2.240,00 EUR 2.240,00 CHF

LEGENDE 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.

En plus des tarifs déjà en vigueur (aller simple, aller-retour, abonnements 10 et 20 voyages), SISEX a formulé, à partir de janvier 2023, un format supplémentaire, spécialement destiné aux travailleurs frontaliers ; il s'agit d'un abonnement nominal de 50 voyages à effectuer en 40 jours consécutifs, à un tarif subventionné de 300 €/CHF, limité aux voitures.

Les clients commerciaux ont la possibilité de devenir titulaires d'un compte "SISEX" pour la gestion des abonnements en ligne via l'espace réservé de notre site web.

Promotions.

De nombreux avantages et promotions sont actuellement en cours. En particulier, la participation à certaines manifestations d'intérêt transfrontalier (par exemple, la Foire du Valais ou la Foire de Saint Ours), qui se déroulent sur le territoire italien et suisse, permet aux usagers qui achètent un billet aller simple de bénéficier d'un retour gratuit au Tunnel du Grand-Saint-Bernard,

Sur présentation d'une quittance "simple course" du Tunnel du Grand-Saint-Bernard et d'un billet d'une de ces manifestations, le retour est gratuit. Cette facilitation est valable uniquement pour les motos, les voitures et les véhicules classés dans la classe B1.

Les maisons de transports qui achètent des abonnements de 10 et 20 courses de la catégorie 4, ont droit à 10 courses gratuites (sous forme de bons hommage) tous les 500 passages acquis. Cela correspond à un rabais de 2%. Pour en bénéficier, les clients concernés doivent faire parvenir à SISEX SA les justificatifs nécessaires.



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: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale).

Les tarifs peuvent être ajustés à la suite d'une variation à la hausse ou à la baisse du taux de change réel entre l'euro et le franc suisse, suite à une augmentation du taux d'inflation moyen italien et suisse.



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. 421);
- 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 bureaux de SISEX SA atteignables pendant les heures de bureau du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 au +41 (0) 27 7871206 et +39 0165 780949.

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	Restaurants	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.).

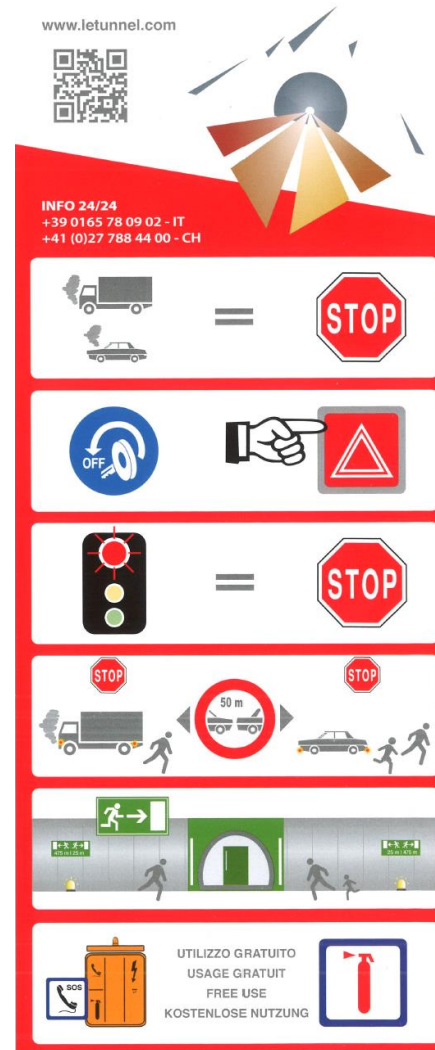


Mise en valeur de la sécurité routière / Protection et respect de l'environnement

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.

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	Norme 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.	4 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 6/22.	% sur le total des heures annuelles dans l'horaire 6/22	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: info@letunnel.com;

En s'adressant directement aux bureaux de SISEX aux numéros de téléphone suivants: +39 0165 780949 et +41 (0)277871206, pendant les heures d'ouverture de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, du lundi au vendredi.

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.

Contributions et analyses des associations pour les consommateurs

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

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

Tel. +39 0165 78 09 49

Svizzera: 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 (Italia)

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) - Italia

Tel. e 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