

Charte des services du Tunnel du Mont Blanc





Sommaire

NOTRE ENGAGEMENT	2
PRESENTATION DU TUNNEL DU MONT BLANC	3
QUI SOMMES-NOUS?	3
NOTRE HISTOIRE	5
UNE GESTION EUROPEENNE REELLEMENT INTEGRÉE	6
NOS VALEURS	7
PRESENTATION DES SERVICES	9
L'ORGANISATION	9
LA SECURITE	10
LES TECHNOLOGIES	12
LE PEAGE	16
INFORMATIONS LE LONG DU PARCOURS	18
LES PLANS DE SECOURS	21
L'AIRE DE SERVICE	22
LES POINTS D'INFORMATION	23
LE TUNNEL DU MONT BLANC ET L'ENVIRONNEMENT	24
LA QUALITÉ	26
LA GARANTIE OFFERTE AU CLIENT	27
RECLAMATIONS ET SUGGESTIONS: UNE OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORATION	27
REMBOURSEMENTS	27
ANNEXES	28

Notre engagement

Présentation du TMB

Présentation des services

La qualité

La garantie offerte au client

Annexes

01

02

03

04

05

06

Notre engagement

Chers Clients,

La Charte des services que nous soumettons à votre attention a été réalisée pour vous donner une idée - la plus claire possible - de ce que nous faisons pour nous acquitter au mieux des responsabilités qui nous ont été confiées. Ce document a pour objet de vous donner toutes les informations utiles pour vous permettre de voyager dans les meilleures conditions de confort et surtout de sécurité.

Depuis 2002, toutes les activités relatives à l'exploitation et à l'entretien du Tunnel du Mont Blanc ont été confiées à un organisme binational, le Tunnel du Mont Blanc-GEIE, qui les met en œuvre avec l'aide du personnel mis à disposition par les deux sociétés concessionnaires, la française ATMB et l'italienne SITMB.

Les deux sociétés ont confié au TMB-GEIE l'ensemble de l'ouvrage, la totalité de ses installations et de ses moyens. La gestion unitaire du tunnel est un principe fondamental, affirmé et partagé par les deux sociétés concessionnaires. Conformément à ce principe, la Charte des services concerne tout le tunnel.

Le personnel du TMB-GEIE est à votre disposition sur les deux plates-formes d'entrée du tunnel, côté italien et côté français, pour répondre à vos demandes d'aide et d'informations.

Dans le domaine primordial de la sécurité, nous sommes convaincus que celle-ci requiert la participation active des personnes qui empruntent le tunnel, auxquelles il est demandé de bien vouloir respecter les règles de circulation. C'est la raison pour laquelle ce document, qui décrit notre organisation du service et le fonctionnement des différents équipements du tunnel, peut vous informer utilement et peut vous aider à utiliser en toute connaissance de cause cet ouvrage, axe de communication international de première importance.

Bonne lecture et bon voyage.



Le directeur gérant

Présentation du Tunnel du Mont Blanc

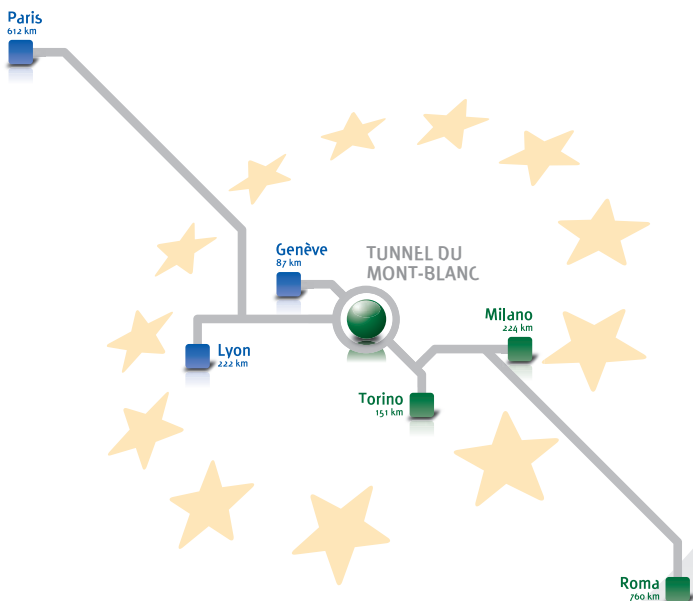
Qui sommes-nous?

LE TUNNEL DU MONT BLANC: UN AXE DE COMMUNICATION INTERNATIONAL

Inauguré en 1965, le Tunnel du Mont Blanc est une voie de communication internationale entre la France et l'Italie, d'une importance vitale pour les échanges économiques, sociaux et culturels au sein de l'Europe. Il est un acteur essentiel de la promotion touristique et des échanges entre les vallées de Courmayeur et de Chamonix.

En 2023, cet ouvrage a été fréquenté par 1.677.045 véhicules (1.731.833 en 2022).

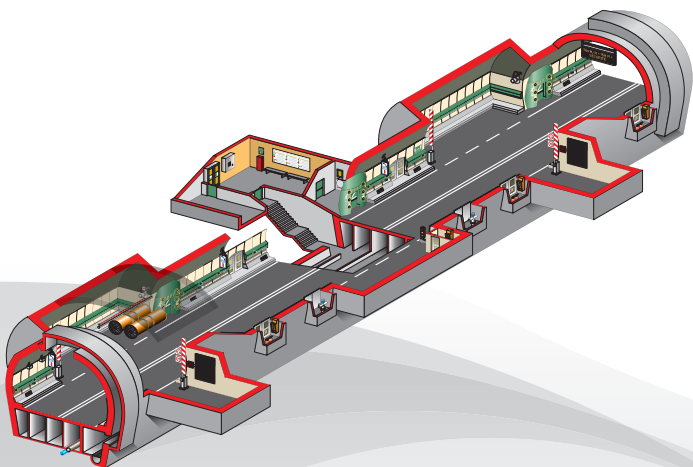
Les installations du tunnel comprennent également les plates-formes, les parties terminales des rampes d'accès, ainsi que deux aires de régulation des poids lourds, celle d'Aoste, côté italien, et celle de Passy-Le Fayet, côté français. Ces aires de régulation, depuis le 1^{er} février 2023, sont gérées directement par les sociétés concessionnaires du tunnel (ATMB et SITMB).



Présentation du Tunnel du Mont Blanc

FICHE TECHNIQUE

Date d'ouverture au trafic:	19 juillet 1965
Longueur:	11,6 km
Largeur à la base:	8,6 m
Largeur de la chaussée:	7 m
Nombre d'abris de secours sécurisés: ...	37 abris sécurisés et pressurisés raccordés à une galerie de secours
Altitude des entrées:	1.274 m (France) et 1.381 m (Italie)
Altitude maximale:	1.395,5 m (au milieu du tunnel)
Épaisseur de la roche à la verticale: ...	supérieure à 2 km sur plus de la moitié de la longueur
Durée de la traversée:	12 minutes à 60 km/h



Notre histoire

En 1953, les ministres plénipotentiaires de la République italienne et de la République française signèrent, à Paris, la «Convention entre l'Italie et la France relative à la construction et à l'exploitation d'un tunnel routier à travers le Mont Blanc». Cette convention fut ratifiée et rendue exécutoire en 1954 en Italie, et en 1957 en France. Conformément à l'article 8 de cette convention, une Commission intergouvernementale (CIG) a été mise en place, à qui a été confié le contrôle de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance de l'ouvrage.

En 1957, deux sociétés furent créées pour construire et ensuite exploiter l'ouvrage; en France, la STMB «Société du Tunnel du Mont Blanc», qui deviendra en 1996 ATMB «Autoroutes et Tunnel du Mont Blanc», et en Italie la SITMB «Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco S.p.A.».

Le 19 juillet 1965, le tunnel fut officiellement inauguré et ouvert au trafic. En 1999, à la suite de l'accident du 24 mars, le tunnel fut fermé. Pendant les trois années qui suivirent, les sociétés concessionnaires s'employèrent à effectuer des travaux de rénovation et de modernisation en adoptant des solutions qui constituent un modèle de référence au niveau mondial et qui ont été prises en considération pour l'élaboration de la directive européenne concernant les «exigences de sécurité minimales applicables aux tunnels du réseau routier transeuropéen», publiée en 2004. En 2002, le tunnel fut à nouveau ouvert à la circulation. L'exploitation unitaire du tunnel fut confiée, sur décision des deux Gouvernements, au GEIE-TMB, organisme de droit communautaire constitué de manière paritaire par les deux sociétés nationales concessionnaires du tunnel, l'italienne SITMB et la française ATMB.

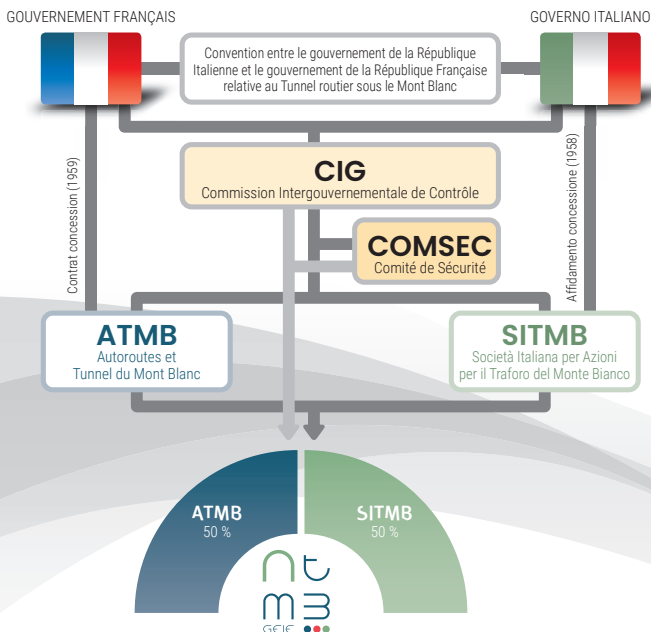
En 2006, sur initiative des Gouvernements français et italien, une nouvelle «convention entre le Gouvernement de la République Française et le Gouvernement de la République Italienne relative au Tunnel routier du Mont Blanc» fut signée à Lucques, en lieu et place de la convention de 1953. Le terme des concessions fut fixé à 2050.

La nouvelle Convention internationale entre Italie et France entra en vigueur le 1^{er} octobre 2008, après la ratification du Parlement italien par la loi 166 du 27 septembre 2007 et celle du Parlement français par la loi 2008-575 du 19 juin 2008. Le 1^{er} mars 2022 des nouveaux statuts sont entrés en vigueur ; la dénomination du groupement a été modifiée en Tunnel du Mont Blanc - GEIE (TMB-GEIE). Dans une optique de confortation de la sécurité des clients et de renforcement de la coordination binationale, les nouveaux statuts visent à un progressif repositionnement du rôle des Concessionnaires (notamment en termes d'investissements, de perception des péages, d'exploitation des aires de régulation), en confiant au GEIE les activités afférentes à la sécurité et la maintenance de l'ouvrage. L'application des nouveaux statuts est en partie subordonnée à la modification de la Convention de Lucques, en cours entre les deux Etats.

Une gestion européenne intégrée

Le Groupement Européen d'Intérêt Economique du Tunnel du Mont Blanc, structure unique de gestion, a été constitué parallèlement à la mise en place du programme de réhabilitation et de modernisation du tunnel, achevé en 2002. Il s'agit d'une structure franco-italienne de droit communautaire, dont les statuts ont été déposés par ATMB (société concessionnaire autoroutière du tunnel pour la partie française) et par SITMB (société concessionnaire autoroutière du tunnel pour la partie italienne), le 18 mai 2000, auprès du service compétent de la Vallée d'Aoste. Son siège social est situé à Courmayeur, en Italie. Le TMB-GEIE est chargé, pour le compte d'ATMB et de SITMB, qui en sont membres à parts égales, d'exécuter les opérations suivantes :

- gestion et sécurité du trafic ;
- exploitation et entretien de l'ouvrage ;
- maîtrise d'ouvrage pour les travaux de maintenance extraordinaire et d'amélioration de l'infrastructure et de ses équipements ;
- contrôle de la bonne exécution du service d'intervention immédiate anti-incendie (confié à une entreprise externe) ;
- perception des péages ;
- information des Clients et des médias ;
- gestion du personnel détaché par les sociétés concessionnaires ou employé directement ;
- gestion générale.



Nos valeurs

Ce paragraphe est consacré aux valeurs fondamentales auxquelles le Tunnel du Mont Blanc-GEIE se réfère dans l'exercice de ses activités.

SÉCURITÉ

La sécurité des personnels et des usagers est l'objectif vers lequel tendent toutes les activités de la gestion unitaire du tunnel. Elle est constamment au cœur des préoccupations du TMB-GEIE et des sociétés concessionnaires. Elle implique une réflexion et une adaptation permanentes des moyens et des procédures.

ÉGALITÉ

Le TMB-GEIE agit en respectant le principe d'égalité des droits des Clients, sans aucune distinction de nationalité, de sexe, de race, de langue, de religion et d'opinion politique. Par ailleurs, le TMB-GEIE s'engage à garantir la parité de traitement, à conditions égales de la prestation fournie, à ses différentes catégories de Clients. Il peut toutefois, avec l'accord préalable de la Commission intergouvernementale, proposer à certaines catégories de Clients, des formes particulières d'abonnement et certaines facilités de paiement du péage.

IMPARTIALITÉ

Le TMB-GEIE s'engage à effectuer toutes les activités confiées par les sociétés concessionnaires avec objectivité, équité et impartialité.

CONTINUITÉ

Le TMB-GEIE s'engage à maintenir la disponibilité de l'ouvrage en effectuant son entretien et les réparations dans les meilleurs délais, à l'exception des interruptions ou des perturbations de trafic dues à des cas de force majeure, non imputables à l'exploitant. Il peut y avoir des suspensions temporaires de l'activité pour des nécessités de maintenance ou pour permettre le déroulement des exercices de sécurité. Le TMB-GEIE utilise ses moyens techniques propres pour diffuser au public les informations essentielles relatives à l'état des voies de circulation et au trafic.



Présentation du Tunnel du Mont Blanc

PARTICIPATION

Le TMB-GEIE considère que la Clientèle est en droit de bénéficier de prestations de qualité. À cet effet, il informe le mieux possible sa Clientèle, des disponibilités et des conditions d'exécution des services fournis, éventuellement par l'intermédiaire d'autres organismes.

EFFICIENCE ET EFFICACITÉ

Le TMB-GEIE assume les missions qui lui ont été confiées par les sociétés concessionnaires avec le maximum d'efficacité, c'est-à-dire avec le plus d'application et d'efficacité possible, avec le souci de satisfaire sa Clientèle. Le TMB-GEIE s'engage à maintenir et à améliorer l'efficacité et l'efficacité des prestations offertes.

COURTOISIE ET TRANSPARENCE

Le TMB-GEIE s'engage à agir avec la plus grande courtoisie de la part de ses employés à l'égard du public, et à garantir la disponibilité et l'accessibilité aux informations sur les prestations fournies.

TUTELLE DE LA CONFIDENTIALITÉ

Le TMB-GEIE s'engage à garantir la confidentialité de ses Clients. Tout Client a le droit d'être informé sur les modalités d'exploitation de ses informations personnelles, dans un langage simple et compréhensible. Tout Client exprime librement, sous forme individuelle et révocable, son accord sur les différentes possibilités d'utilisation des informations le concernant, y compris par des tiers autorisés.



L'organisation

Les activités du GEIE sont supervisées par un Comité des Concessionnaires constitué de 8 membres, y compris le Président, nommés paritairement par les deux sociétés concessionnaires ATMB et SITMB. Le Président est désigné alternativement tous les 12 mois, par la concession française ou l'italienne. Des Sous-Comités (temporaires ou permanents) sont également instaurés, ayant chacun un domaine d'intervention spécifique.

Sous l'autorité de la direction, le GEIE réunit 214 employés mis à disposition par les deux sociétés concessionnaires. Le service d'intervention immédiate anti-incendie est confié à une entreprise externe qui gère son personnel propre (70 agents). Outre le département administratif et financier (24 personnes) et les services fonctionnels de direction (13 personnes), 177 employés sont répartis dans les autres secteurs:

DÉPARTEMENT TECHNIQUE ET INFORMATIQUE (57 personnes)

Il assure en permanence le fonctionnement de l'ouvrage dans les domaines technique, informatique et des télécommunications. Il planifie, exécute et contrôle les interventions d'entretien ordinaire et extraordinaire.

DÉPARTEMENT SÉCURITÉ ET TRAFIC (66 personnes)

Il utilise les moyens et emploie les hommes nécessaires à la sécurité dans les conditions normales d'exploitation et en cas d'évènement. Les EST (équipiers sécurité et trafic) contrôlent l'application du règlement de circulation sur les plates-formes et dans le tunnel, à l'aide de véhicules spécialement équipés pour les interventions de premier secours. Ils assurent aussi le service d'escorte des convois frigorifiques et des transports exceptionnels. Les OST (opérateurs sécurité et trafic) occupent en permanence les deux postes de contrôle et de commande (PCC), surveillent tous les paramètres de fonctionnement du tunnel ainsi que la circulation des véhicules dans le tunnel. Ils activent, au besoin, les procédures de secours.

Sur les aires de régulation de Passy et d'Aoste (gérées, depuis le 1^{er} février 2023, directement par les deux sociétés concessionnaires du tunnel ATMB et SITMB), sont présents également les AST (assistants sécurité et trafic) qui s'occupent de la vérification des conditions d'admissibilité requises pour les poids lourds allant vers le tunnel.

DÉPARTEMENT CLIENTÈLE ET PÉAGE (54 personnes)

Il assure les relations avec la Clientèle, gère la perception des péages et, en cas d'évènement, est chargé de l'accueil des Services Publics de secours et de l'évacuation des personnes loin de la zone de l'accident.

La sécurité

LES INTERVENTIONS DE SÉCURITÉ

Le Tunnel du Mont Blanc-GEIE s'implique en permanence dans l'amélioration du niveau de sécurité en prenant des initiatives destinées à réduire, d'une part, la probabilité d'occurrence d'un accident et, d'autre part, les conséquences des accidents sur les personnes et sur les véhicules.

LE RÈGLEMENT DE CIRCULATION

La Commission intergouvernementale, la CIG, composée de représentants des Gouvernements français et italien, fixe les règles de sécurité du tunnel. C'est la CIG qui a approuvé le programme de restructuration et de modernisation réalisé aux cours des années 1999 à 2002. La CIG s'appuie sur un Comité de sécurité composé d'experts, qui sont consultés sur toute question relative à la sécurité et à l'exploitation de l'ouvrage. L'instrument principal permettant de garantir la sécurité de la Clientèle est le règlement de circulation, dont l'élaboration a été lancée à l'occasion du sommet franco-italien du 29 janvier 2001 et dont le texte définitif, qui a été approuvé par la CIG en janvier 2002, est constamment mis à jour.

Il définit les règles de circulation dans le tunnel et, en particulier :



- l'interdiction d'accès au tunnel pour certaines catégories de véhicules: les véhicules de transport >3,5t PTAC classés dans les catégories Euro 0, Euro 1 et Euro 2, les véhicules de transport de marchandises >3,5t PTAC classés dans les catégories Euro 3 (interdiction en vigueur depuis 2019) et Euro 4 (interdiction en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2020), et les véhicules qui transportent des matières dangereuses (aux termes du paragraphe 1.9.5.2 de l'ADR 2009, le Tunnel du Mont Blanc est



Présentation des services

classé dans les tunnels de catégorie «E»). Outre ces dispositions, les Préfectures italienne et française ont interdit la circulation des véhicules qui transportent des matières identifiées par les numéros 2919, 3077, 3082, 3291, 3331, 3359 et 3373 sur les itinéraires d'accès au tunnel ;



- l'autorisation d'accès préalable pour certaines catégories de véhicules (véhicules exceptionnels et autres véhicules exigeant une escorte, comme les camions frigorifiques) ;



- les règles de circulation à respecter par les utilisateurs : se maintenir en permanence pendant tout le trajet à l'écoute de la radio sur la bande FM, respecter l'interdiction de dépassement (le Tunnel du Mont Blanc est un tunnel monotube à double sens de circulation: le dépassement est strictement interdit); respecter les limites de vitesse (minimum de 50 km/h et maximum de 70 km/h), respecter les règles de l'interdistance: 150 m entre chaque véhicule, 300 m entre un autobus et le poids lourd qui le précède, 1200 m entre deux autobus. Le respect de l'interdistance entre deux véhicules est très important : à l'intérieur du tunnel, un système de signalisation avec des lumières bleues réparties tous les 150 m aide le conducteur à maintenir la distance prescrite, et le flux du trafic est cadencé aux péages grâce à une gestion informatisée du départ de chaque véhicule ;



- les comportements à adopter en cas d'évènement (indiqués sur une fiche de sécurité distribuée systématiquement à chaque utilisateur accédant au tunnel) : à l'arrêt, maintenir une distance minimum de 100 m avec le véhicule qui vous précède, utiliser si possible les aires d'arrêt d'urgence réparties tous les 600 m, et en cas d'émission de fumée par votre véhicule, s'arrêter immédiatement, couper le moteur et allumer les feux de détresse, utiliser si possible les extincteurs disposés dans les niches de secours réparties tous les 100 m, et rejoindre l'abri sécurisé le plus proche ;
- les conditions de restriction de la circulation pour des raisons de sécurité ou d'exploitation du tunnel.

Les technologies

GESTION TECHNIQUE CENTRALISÉE (GTC)

Il s'agit d'un système d'aide à la décision qui offre une assistance aux opérateurs pour agir sur les commandes des équipements du tunnel. Elle ausculte et surveille en permanence l'ensemble du tunnel et analyse les données en provenance des 36 000 points de contrôle. Elle apporte les informations sur le nombre et le type de véhicules, leur vitesse, le respect des distances de séparation, assurant ainsi un contrôle des flux de circulation. Elle détecte toute situation anormale et propose à l'opérateur un scénario qui lui permet d'afficher la signalisation adéquate, de piloter la ventilation, d'informer les utilisateurs (radio FM, panneaux à message variable), d'alerter les équipes de secours et d'alerter les intervenants extérieurs.

POSTES DE CONTRÔLE ET DE COMMANDE (PCC)

Deux postes de contrôle et de commande (PCC), disposant des mêmes installations techniques, sont localisés sur chacune des deux plates-formes, Nord et Sud, et sont utilisés conjointement. Le poste dit «actif», est surveillé par deux OST (opérateurs sécurité et trafic) et contrôle la circulation dans le tunnel et sur les plates-formes. L'autre, dit «trafic» (mais en mesure de remplacer le poste «actif» à tout instant) est chargé des conditions de circulation sur les itinéraires d'accès. L'OST en service au PCC «trafic» est également chargé d'entrer en contact avec les utilisateurs ayant éventuellement rejoint les abris sécurisés.



AIRES DE RÉGULATION DU TRAFIC DES POIDS LOURDS

Avant d'accéder au tunnel, les poids lourds doivent, en fonction de leur provenance, se déclarer auprès des zones de régulation et de contrôle de Passy Le Fayet (France) ou d'Aoste (Italie). Leur conformité aux conditions de transit dans le tunnel est certifiée par une contremarque, délivrée après la vérification des dimensions du véhicule et de la catégorie européenne de pollution : l'accès au tunnel est interdit aux véhicules de transport de plus de 3,5 tonnes PTAC classés Euro 0, Euro 1 et Euro 2, aux véhicules de transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes PTAC classés Euro 3, ainsi que, à compter du 1^{er} juillet 2020, aux véhicules de

Présentation des services

transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes PTAC classés Euro 4 (immatriculés avant le 1^{er} octobre 2009). Le contrôle sur la nature des marchandises transportées revient à la police de la route (côté italien) et au service des douanes (côté français).

PORTAIL THERMOGRAPHIQUE

Sur les plates-formes du tunnel, le transit des poids lourds sous le portail thermographique permet, au personnel du tunnel, de détecter une surchauffe éventuelle des pièces mécaniques des camions et des autobus. Si le système signale la présence d'anomalies, le véhicule est dans l'obligation de stationner sur la plate-forme afin de procéder aux vérifications nécessaires avant de transiter.

ECLAIRAGE, REVÊTEMENT DES PAROIS ET ALIMENTATION

Le tunnel est équipé d'une installation d'éclairage composée de 4 640 lampes montées tous les 5 m. Les parois latérales, revêtues de panneaux de couleur claire facilement lavables, accroissent la luminosité à l'intérieur du tunnel et le confort des Clients. Deux lignes électriques de 20 kV garantissent l'alimentation permanente de l'ensemble de l'ouvrage.

ÉQUIPEMENTS POUR LA SÉCURITÉ DES CLIENTS EN CAS D'ACCIDENT

Placés alternativement tous les 100 m sur les parois du tunnel, les 116 niches de sécurité sont équipées de deux extincteurs et d'un poste d'appel SOS.

Tous les 300 m, un système de portes coupe-feu, signalées par un éclairage clignotant en cas d'urgence, garantit l'accès aux 37 abris sécurisés. Ces locaux sont hermétiquement isolés du reste du tunnel, alimentés en air frais, équipés d'une réserve d'eau et raccordés au PCC par vidéo-phonie. Chaque abri sécurisé est relié à la galerie de secours, à travers laquelle les services de secours peuvent atteindre les personnes y ayant trouvé refuge et les accompagner vers la sortie.



ÉQUIPEMENTS DE DÉTECTION D'INCENDIE

Un câble thermométrique couvre toute la longueur du tunnel et signale, au PCC, la moindre augmentation de température. Ce dispositif est complété par 20 opacimètres qui alertent en cas d'une diminution de la visibilité provoquée par la présence éventuelle de fumée.

EQUIPEMENTS INCENDIE

80 niches anti-incendie, disposées tous les 150 m sur la paroi droite dans le sens France-Italie, sont à la disposition des pompiers. Elles sont équipées de bouches d'incendie conformes aux réglementations en vigueur en Italie et en France, et elles sont alimentées par les 4 réservoirs du tunnel.

ÉQUIPEMENTS DE DÉTECTION D'ÉVÈNEMENT ET DE VIDÉOSURVEILLANCE

156 caméras, placées tous les 100 m le long du tunnel et 36 caméras dans les garages transmettent des images en temps réel à la GTC afin de lui permettre de détecter automatiquement une quelconque anomalie de circulation. Dans les deux postes PCC, les opérateurs sécurité trafic disposent d'une série de 18 écrans de télévision grâce auxquels ils peuvent surveiller le tunnel en permanence. A l'extérieur du tunnel, 33 caméras permettent d'en surveiller les abords et les annexes.

ÉQUIPEMENTS DE SIGNALISATION ET DE CONTRÔLE DU FLUX DE VÉHICULES

À l'intérieur du tunnel, le système de signalisation informant les Clients en temps réel sur les conditions de circulation et sur le comportement à tenir en cas d'évènement, est composé de :

- 20 panneaux à message variable,
- 108 feux de circulation,
- un réseau de rediffusion des fréquences radio FM.

Par ailleurs, 2 barrières situées aux entrées du tunnel empêchent l'accès aux véhicules en cas d'évènement et 36 demi-barrières situées tous les 600 m à l'intérieur du tunnel permettent de bloquer les véhicules en cas d'urgence.



Présentation des services

ÉQUIPEMENTS DE CONTRÔLE DES FLUX D'AIR

Un dispositif de stabilisation du flux d'air longitudinal, composé de 76 accélérateurs montés en voûte, se déclenche en cas d'alarme incendie, et permet de contrôler la vitesse longitudinale de l'air et de faciliter l'extraction des fumées. L'extraction des fumées est assurée, tous les 100 m, par 116 bouches à ouverture télécommandée, afin de concentrer la puissance d'extraction sur des sections de 600 m. La capacité d'extraction des fumées du Tunnel du Mont Blanc a été portée à 156 m³/sec sur 600 m.

ÉQUIPEMENTS DANS LES POSTES D'INTERVENTION IMMÉDIATE

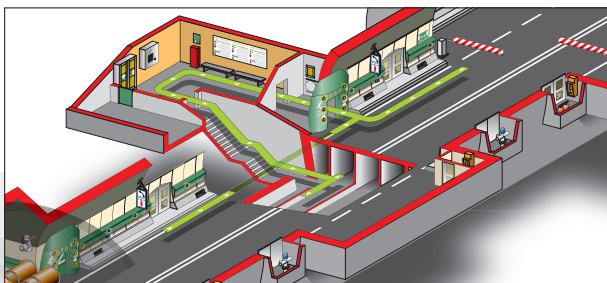
Chacun des trois postes d'intervention immédiate, basés sur les deux plates-formes et au centre du tunnel, est armé par des agents qualifiés dans la lutte contre les incendies en espace confiné, et est équipé de matériels de premier secours, d'outils de vidéosurveillance du trafic, d'un véhicule léger et d'un véhicule d'extinction doté d'équipements spéciaux qui le rendent particulièrement adapté à l'intervention en tunnel.

ÉQUIPEMENTS DE CONTRÔLE DE LA VITESSE ET DE L'INTERDISTANCE

En cas d'infraction aux limites de vitesse (70 km/h au maximum), des radars reliés à la GTC fournissent des informations en temps réel au Service de Police Binational présent en permanence sur les deux plates-formes. Un système de doubles plots bleus, montés sur les parois du tunnel à intervalles réguliers de 150 mètres, aide les conducteurs à respecter l'interdistance. Les infractions à l'interdistance sont relevées par un système expérimental.

ÉQUIPEMENTS D'ÉVACUATION DES PERSONNES

Les conduites d'air frais courent sur toute la longueur du tunnel et elles sont raccordées aux abris sécurisés. En cas d'événement qui nécessiterait l'évacuation des personnes, elles permettent aux équipes de secours de les rejoindre et de les conduire vers le premier abri sécurisé, loin du lieu de l'accident, ou bien sur l'une des deux plates-formes. À l'intérieur de ces conduites, peuvent circuler des véhicules électriques capables de transporter une civière ou plusieurs personnes assises.



Le péage

QU'EST-CE QUE LE TARIF ?

Le péage est le prix que le Client est tenu de payer pour pouvoir utiliser l'ouvrage.

L'AUGMENTATION ANNUELLE DU PÉAGE

Les tarifs de péage du Tunnel du Mont Blanc sont régulés par un accord international entre l'Italie et la France et sont établis et révisés au 1er janvier de chaque année par la Commission intergouvernementale. La correction annuelle est fixée en appliquant, aux tarifs en vigueur, un pourcentage de mise à jour correspondant à la moyenne des taux d'inflation enregistrés dans les deux Pays au cours de l'année précédente, auquel s'ajoutent éventuellement des suppléments décidés par les Gouvernements. Les tarifs en vigueur sont annexés à la présente Charte des services.



LES FORMES DE TRANSACTION

VÉHICULES LÉGERS



Le billet aller-retour est valable 7 jours à compter de la date d'émission. Le retour bénéficie d'une remise de 75% par rapport au prix de l'aller simple. Cette facilité est généralement utilisée par les touristes occasionnels.

Les cartes de 10 ou 20 passages sont valables 24 mois à compter de la date d'émission. Chaque passage bénéficie d'une remise d'environ 50% par rapport au coût de 5 billets aller-retour pour les 10 transits et d'environ 65% par rapport au coût de 10 billets aller-retour pour les 20 transits. Cette formule est généralement utilisée par les résidents et par les habitués des localités touristiques proches du tunnel.

L'abonnement spécial dénommé « ChamCourma » est valable pour un aller et retour dans la journée, avec une limite de 50 passages en 30 jours

Présentation des services

à compter de l'activation. Cet abonnement particulièrement avantageux est dédié aux habitués (frontaliers) accomplissant quotidiennement un aller-retour, principalement pour des raisons professionnelles.

En cas de manifestations culturelles ou sportives intéressant les deux versants, les organisateurs peuvent établir des conventions de transit particulières.



POIDS LOURDS

Les grandes entreprises de transport routier et les groupements de transporteurs ont la faculté de souscrire un contrat d'abonnement permettant de comptabiliser chaque transit à 50% du tarif aller-retour, de solder, en post-paiement, le total des transits accomplis au cours du mois précédent et d'obtenir, en fin d'année, une remise ultérieure modulée sur la base du nombre total de transits effectués.



COMMENT S'ACQUITTER DU PÉAGE ?

Le paiement des péages peut s'effectuer en espèces (Euros), ainsi que par les cartes adhérant aux principaux circuits bancaires (Visa, Mastercard, Maestro, Bancomat, Moneta), par Smartphone et Smartwatch (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay), par carte carburant ou de service (DKV, EUROTRAFIC, EUROHELL, RESSA, ROUTEX, UTA) ou bien, pour les poids lourds, sur abonnement en post-facturation (carte interopérable Mont Blanc/Fréjus). Les systèmes de télépéage ne sont pas habilités.

Informations le long du parcours

RESSOURCES HUMAINES ET TECHNOLOGIES AU SERVICE DU CLIENT

Les informations sur le trafic sont soit directement diffusées par le TMB-GEIE (grâce, par exemple, aux panneaux à message variable), soit fournies à d'autres opérateurs de l'information qui pourvoient à leur sélection et à leur diffusion.



LES CANEAUX D'INFORMATION

APP "TMB MOBILITY" - UTILE, INTUITIVE, GRATUITE

En temps réel, informations trafic et webcams, prévisions de trafic et interruptions programmées, règles de circulation, conditions tarifaires : tout cela directement sur le smartphone, gratuitement et en un seul clic. C'est ce que le TMB-GEIE met à disposition de ses usagers en route vers le Tunnel du Mont Blanc.



RADIO FM

Sur l'itinéraire d'accès français et à l'intérieur du tunnel, les informations de trafic sont transmises par **Infotrafic FM 107.7 Mhz**.

Sur l'itinéraire d'accès italien et à l'intérieur du tunnel, la réception du canal RAI de service public sans publicité **Isoradio FM 103.3 Mhz** est garantie. Cette radio transmet des informations de trafic, en liaison directe avec le CCISS « Viaggiare informati » et le centre multimédia d'Autostrade per l'Italia.

D'autres émetteurs radiophoniques en FM (cinq italiens et cinq français) peuvent être reçus à l'intérieur du tunnel.

Il est demandé aux conducteurs, de rester à l'écoute de ces fréquences pendant tout leur trajet dans le tunnel. Toutes les 6 minutes, un message de rappel du respect des principales règles de circulation dans le tunnel est diffusé sur ces fréquences. En cas d'évènement ou d'urgence, ces mêmes fréquences diffusent des informations sur le comportement à tenir pour garantir la sécurité.



Présentation des services



PANNEAUX À MESSAGE VARIABLE (PMV)

Sur la route, sur les rampes d'accès et sur les plates-formes face à l'entrée du tunnel, des PMV montés sur véhicule et des PMV fixes fournissent, aux voyageurs, des informations sur les conditions de circulation. Si le trafic est fluide, ils affichent des messages relatifs à la sécurité. À l'intérieur du tunnel, 20 PMV situés en voûte rappellent les principales règles de circulation (vitesse minimale de 50 km/h, maximale de 70 km/h, distance de 150 m) et, en cas d'évènement, transmettent des informations sur le comportement à tenir. D'autres panneaux (20 par sens) placés contre les parois tous les 600 m, associés aux demi-barrières d'interruption d'urgence de la circulation, sont activés en cas d'évènement afin de communiquer des informations sur le comportement à tenir.



DANS LES ABRIS SÉCURISÉS (REFUGES)

Les 37 abris sécurisés sont situés tous les 300 m à l'intérieur du tunnel. Ils sont équipés de haut-parleurs transmettant des messages d'accueil et des informations sur le comportement à tenir en cas d'urgence. Chaque abri sécurisé dispose d'une installation de vidéophonie permettant d'établir une liaison directe avec le poste de contrôle et de commande (PCC), afin d'échanger des informations et de communiquer éventuellement des instructions aux personnes présentes.



AUX CABINES DE PÉAGE

Une fiche contenant les informations essentielles sur la sécurité du transit et sur le respect des règles de circulation est systématiquement distribuée. D'autres informations peuvent être demandées directement au péager (au péage, toutes les transactions sont réalisées sous forme manuelle).



SITE INTERNET: WWW.TUNNELMB.NET

Il fournit, en italien, en français, en anglais et en allemand, des informations sur : les prévisions de trafic, la sécurité, le calendrier des interruptions programmées de la circulation (pour entretien, exercice de sécurité, etc.), les tarifs et les facilités tarifaires, etc.



Quatre webcams situées sur chacune des plates-formes d'entrée permettent de vérifier, en image, la situation du trafic et les conditions météorologiques.



STANDARD

Au n° +33 (0)4 50 55 55 00, un opérateur téléphonique est disponible aux horaires de bureau (du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30). En dehors des horaires de bureau, c'est l'opérateur du PCC trafic du TMB-GEIE qui répondra.



AUTRES MÉDIAS

Dans le cadre du programme télévisé « Buongiorno Regione » de la RAITRE en Vallée d'Aoste, une liaison en direct du TMB-GEIE est établie au moins une fois par semaine, pour fournir des informations sur les conditions de circulation et sur les conditions météorologiques sur les deux versants.

LA NATURE DES INFORMATIONS PENDANT VOTRE VOYAGE

Le TMB-GEIE fournit à ses Clients, tout au long de leur voyage, par la radio FM et par les panneaux à message variable, des informations relatives aux accidents, aux chantiers, aux files d'attente, aux durées du parcours et aux événements météorologiques.

Lorsque le trafic est fluide, ces informations sur les conditions de circulation ne sont pas transmises et elles sont remplacées par d'autres types de message (sécurité, conseils de conduite, etc.). Ces derniers temps, dans le souci de fournir une information plus précise, le nombre de panneaux à message variable a été augmenté et leur qualité graphique a été améliorée.

COMMENT CONNAÎTRE LA LONGUEUR RESTANTE À PARCOURIR À L'INTÉRIEUR DU TUNNEL

Conformément à la directive européenne 2004/54/CE du 29 avril 2004, pour les tunnels d'une longueur supérieure à 3 000 m, la longueur restante du tunnel doit être indiquée tous les 1 000 m. Dans le Tunnel du Mont Blanc, la longueur restante est indiquée tous les 1 000 m dans chaque sens à l'aide de panneaux spécifiques.

S'agissant de panneaux de signalisation dont le graphisme n'est pas prévu par la réglementation en vigueur, le GEIE-TMB avait effectué, en collaboration avec l'INRETS (Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité), un test de compréhension par des utilisateurs, d'un message pictographique concernant la longueur restante du tunnel.



Le comptage kilométrique progressif est indiqué tous les 100 m par des panneaux conformes à la réglementation italienne (placés sur la paroi de droite dans le sens France - Italie).



Par ailleurs, à 1 000 m et à 500 m de chacune des sorties, un marquage horizontal vert indique aux utilisateurs la distance les séparant de la sortie.

Les plans de secours

Les procédures de secours en vigueur au Tunnel du Mont Blanc prévoient deux niveaux d'intervention : le PIIS (plan interne d'intervention et de sécurité) et le PSB (plan de secours binational).

PLAN INTERNE D'INTERVENTION ET DE SÉCURITÉ (PIIS)

Rédigé par le GEIE en collaboration avec les autorités de la Vallée d'Aoste et de la Haute-Savoie, il a été validé par la Commission intergouvernementale. Il est appliqué par l'opérateur sécurité et trafic depuis le poste de contrôle et de commande dit « actif », chaque fois que les systèmes d'alarme détectent un dysfonctionnement grave des équipements ou la présence d'un véhicule à l'arrêt dans le tunnel, quelle qu'en soit la raison. Au niveau du PIIS, le personnel du TMB-GEIE collabore avec le service interne d'intervention immédiate pour l'exécution des opérations de secours, pour l'assistance aux personnes et pour l'évacuation des véhicules concernés. En cas d'émission de fumées, les pompiers des casernes de Courmayeur et de Chamonix sont alertés.

Les agents du service d'intervention immédiate occupent en permanence le tunnel dans les 3 postes situés aux entrées et au centre du tunnel. Depuis décembre 2006, ce service est confié en adjudication à une société comptant environ 70 agents professionnellement préparés et formés au secours anti-incendie et à la première assistance aux personnes accidentées. Chaque équipe d'alerte est constituée de 12 agents.

PLAN DE SECOURS BINATIONAL (PSB)

Il est appliqué lorsque s'impose la nécessité d'appeler en renfort les Services Publics d'intervention mobile franco-italiens (Sapeurs-pompiers de la Haute-Savoie et de la Vallée d'Aoste, Protection Civile, unités médicales, forces de Police, Douanes, etc.), en fonction de la gravité et la complexité de l'évènement à traiter. Dans ce cas, la supervision des opérations passe sous l'autorité du Préfet de la Haute-Savoie ou de la Vallée d'Aoste, selon la compétence territoriale définie par le lieu où l'accident s'est produit. Validé par la Commission intergouvernementale, le PSB décrit les phases de l'intervention et précise les dispositions en matière de commandement opérationnel en situation de crise. Pendant l'activation du PSB, les agents du service d'intervention immédiate et le personnel du GEIE restent à la disposition du commandant des opérations de secours, en particulier pour des actions de nature logistique (assistance et évacuation des personnes indemnes, accueil sur les plates-formes, etc.).

LES EXERCICES DE SÉCURITÉ

Des exercices de sécurité, reprenant des scénarios d'évènements les plus graves (collision entre véhicules, incendie, etc.) sont effectués périodiquement (généralement de nuit, tunnel fermé) afin de permettre, au personnel interne et aux collaborateurs externes, d'appliquer les plans d'intervention et de vérifier l'efficacité des équipements et des procédures. Au moins l'un des 5 exercices annuels, est consacré à l'application du PSB.

L'aire de service

Un service de restauration, confié par SITMB en sous-traitance à une société extérieure, est implanté sur la plate-forme italienne du tunnel. Il comprend :

- un local superette
- un local cafétéria-bar

Tous les locaux ouverts au public sont équipés de facilités d'accès pour les personnes handicapées.

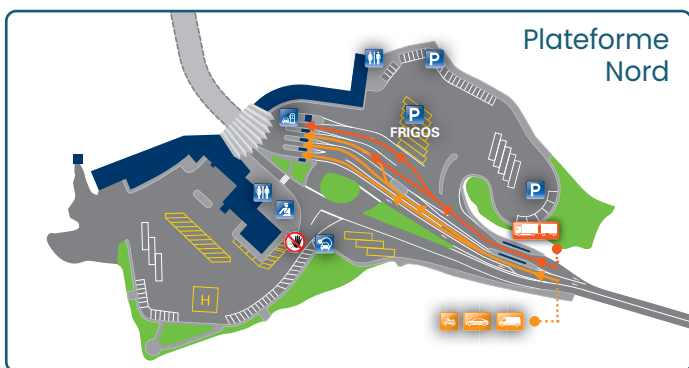


Bornes de recharge rapide pour véhicules électriques

Chacune des deux plates-formes est équipée d'une borne de recharge rapide pour véhicules électriques, destinée à la clientèle du Tunnel du Mont Blanc : la borne de la plate-forme française est intégrée au réseau public français du Syane, celle de la plate-forme italienne au réseau public italien Duferco.

Les points d'information

Sur la plate-forme Sud, côté italien, un bureau « Accueil de la Clientèle » du département clientèle et péage est ouvert au public aux heures de bureau. Les Clients peuvent s'y adresser pour tout éclaircissement sur les conditions de transit, ainsi que pour faire part de toute suggestion, recommandation ou réclamation relative aux activités du TMB-GEIE. Des espaces réservés au stationnement des véhicules de la Clientèle sont aménagés sur les deux plates-formes. Le stationnement est autorisé pour une durée maximale de deux heures.



Le Tunnel du Mont Blanc et l'environnement

Le Tunnel du Mont Blanc est une entreprise où tous s'associent pour mettre en œuvre et faire évoluer un service consacré au développement social et économique de la Région, en permettant les échanges en toute sécurité.

Le TMB-GEIE s'est investi, depuis de nombreuses années, dans un processus visant à accentuer son engagement dans le domaine social et dans le développement durable, grâce à plusieurs actions, parmi lesquelles :



UN SUIVI CONSTANT DE LA QUALITÉ DE L'AIR

Des capteurs installés à l'intérieur du tunnel permettent de connaître instantanément la qualité de l'air. Le système de ventilation permet de réagir automatiquement, sous le contrôle des opérateurs chargés de la sécurité du trafic, dès que les valeurs prédéfinies sont dépassées.

À l'extérieur et le long des itinéraires d'accès, des mesures de contrôle des taux de pollution, de concentration des poussières fines (PM10) et du bruit sont réalisées quotidiennement. Sur le territoire français, les mesures sont réalisées par ATMO Auvergne-Rhône-Alpes, alors que sur le territoire italien, elles sont à la charge de l'ARPA (Agence Régionale pour la Protection de l'Environnement). Les paramètres de la qualité de l'air montrent que les valeurs enregistrées sont inférieures aux limites légales, et sont conformes à celles qui ont été enregistrées aux mêmes endroits depuis la réouverture du tunnel.



ÉQUIPEMENT DE DÉPURATION DES EAUX

Un système de dépuración des eaux provenant de l'intérieur du tunnel et de la station de lavage de la plate-forme Sud (côté Italie) a été mis en place. Du côté français, il existe des bassins de décantation qui permettent de recueillir les eaux de lavage du tunnel.

ÉQUIPEMENT DE REFROIDISSEMENT DE L'USINE DE VENTILATION SUD

Un équipement de refroidissement de l'usine de ventilation Sud, utilisant les eaux d'infiltration du tunnel, a été mis en place.



LA CLASSIFICATION DES POIDS LOURDS

A partir de 2002 (année de réouverture au trafic) jusqu'en 2013, et encore en 2018, une tarification écologique visant à inciter les transporteurs à utiliser les véhicules les plus récents, équipés de dispositifs anti-pollution modernes et efficaces, a été appliquée. Les tarifs de péage pour les véhicules les moins performants sur le plan environnemental étaient assujettis à une majoration. Parallèlement, les autorités compétentes ont progressivement "sélectionné" les véhicules autorisés à circuler dans le Tunnel du Mont Blanc, en limitant le passage uniquement aux catégories d'Euro pollution les plus performantes en matière de protection de l'environnement (Euro 4, 5 et 6). Les dernières dispositions en la matière concernent l'interdiction aux véhicules de transport de marchandises >3,5t classés Euro 3, en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2019, ainsi que l'interdiction aux véhicules de transport de marchandises >3,5t classés Euro 4, en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2020. En 2023, 94% des poids lourds qui ont franchi le tunnel ont été de catégorie Euro 6.



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Le TMB-GEIE a initié toute une série d'actions conformes aux objectifs italiens, français et communautaires en matière d'énergie et d'environnement, concernant l'utilisation de sources renouvelables dans la production d'énergie électrique et l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments et des infrastructures.

La garantie offerte au client

Reclamations et suggestions: une opportunité d'amélioration

Le TMB-GEIE, qui exerce son activité pour le compte des sociétés concessionnaires italienne et française, porte la plus grande attention aux observations et aux suggestions reçues, car ce sont des indicateurs significatifs qui permettent d'identifier les sources éventuelles d'insatisfaction de la clientèle et d'engager des actions correctrices.

Le moyen de communication le plus efficace pour adresser des réclamations et des suggestions est le courriel : il permet d'accélérer les délais de réponse et de conserver une trace de la correspondance:

clienti.geie@tunnelmb.com

Le TMB-GEIE, s'engage à respecter les règles suivantes :

- répondre aux réclamations reçues par mail, dans 85% des cas dans les 10 jours après la réception;
- communiquer aux Clients les actions correctrices entreprises pour résoudre de manière efficace les problèmes signalés;
- informer sur les modalités d'envoi de réclamations et des suggestions, en utilisant tous les canaux de communication disponibles (personnels des péages, bureau d'accueil, site Internet, etc.).

Si l'envoi d'un courriel n'est pas possible, il conviendra alors d'envoyer une lettre ou un fax aux coordonnées indiquées au verso de la couverture de ce document.

Remboursements

Si un paiement supérieur à la somme due a été perçu par erreur, le TMB-GEIE pourvoira au remboursement de la somme excédentaire après avoir vérifié la validité de la documentation produite.

En cas de perte d'une carte d'abonnement de 10 ou 20 passages (qui ne sont pas nominatives) le Client peut s'adresser au bureau d'accueil et, en communiquant le numéro d'identification de la carte perdue, peut obtenir l'annulation de cette carte et en obtenir un duplicata, qui sera créditée du nombre de passages restants. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire que le Client conserve le reçu de paiement ou note séparément le numéro d'identification de la carte achetée.

Tarifs en vigueur

TARIFORO DEL MONTE BIANCO

TARIFE lato Italia dal 1° gennaio 2024 (IVA 22% inclusa)

CLASSE	TIPO DI VEICOLO	CORSA SEMPLICE	ANDATA RITORNO (1)	ABBONAMENTI	
				10 TRANSITI (2)	20 TRANSITI (2) FORFATT 1 MESE (3)
5	Moto, moto con side-car, moto con rimorchio	36,40	45,70	114,30	160,00
1	Veicolo a due o più assi la cui altezza, misurabile all'asse anteriore, sia inferiore a 1,30 m e la cui altezza totale sia inferiore o uguale a 2 m	55,00	68,60	171,60	240,20
2	Veicolo a due o più assi la cui altezza totale sia superiore a 2 m e inferiore o uguale a 3 m	72,80	91,50	228,70	320,20
3 euro: 3-6	Veicolo a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m	199,70	310,80	Traforo del Monte Bianco - GEIE Piazzale Sud del Monte Bianco 1 - 11013 Courmayeur AO Tel.: +39 0165 890411 (rete italiana) Tel.: +33 (0) 4 50 95 95 00 (réseau français) geie-tmb@tunnelmb.com www.tunnelmb.net Per le classi 3 e 4 possibilità di abbonamento post-pagamento	
4 euro: 3-6	Veicolo a tre o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m	401,30	630,40		

(1) I biglietti A.R. per le classi 1, 2 e 5, scadono alle ore 24 del settimo giorno successivo a quello di emissione.

I biglietti A.R. per le classi 3 e 4 scadono alle ore 24 del quindicesimo giorno successivo a quello di emissione.

(2) Gli abbonamenti danno diritto a 10 o 20 transiti per un periodo






di 24 mesi consecutivi oltre al mese di attivazione.

(3) L'abbonamento forfatti dà diritto a 50 transiti per un periodo

di 30 giorni consecutivi oltre al giorno di attivazione.



ASCOLTATELA
ÉCOUTEZ-LA
LISTEN TO IT
HÖREN SIE ZU!

CLASSE	TYPE DE VEHICULE	COURSE SIMPLE	ALLER-RETOUR (1)	ABONNEMENTS	
				10 PASSAGES (2)	20 PASSAGES (2) FORFAIT 1 MOIS (3)
5 VEHICULES LEGERS	Moto, moto avec side-car, moto avec remorque 	35,80	45,00	112,40	157,40
1	Véhicule ou ensemble de véhicules 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 	54,10	67,50	168,80	236,30
2	Véhicule ou ensemble de véhicules dont la hauteur totale est supérieure à 2 m et inférieure ou égale à 3 m 	71,60	90,00	225,00	315,00
3 euro: 3-6	Véhicule à deux essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m 	196,50	305,70	Tunnel du Mont Blanc - GEIE Plateforme Sud du Tunnel du Mont Blanc 1 - 11013 Courmayeur AO Tel. : +39 0165 890431 (cette italie en c) Tel. : +33 (0) 4 50 95 55 00 (réservé française) geie-tmb@tunnelmb.com www.tunnelmb.net Pour les classes 3 et 4 possibilité d'abonnement post-paiement	
4 euro: 3-6	Véhicule à trois essieux ou plus dont la hauteur totale est supérieure à 3 m 	394,80	620,10		

(1) Pour les classes 1, 2 et 3, le retour est valable jusqu'à 24 h du septième jour suivant celui d'émission.
Pour les classes 3 et 4, le retour est valable jusqu'à 24 h du quinzième jour suivant celui d'émission.

(2) Les abonnements donnent droit à 10 ou 20 passages pour une période de 24 mois consécutifs en plus du mois de validité.

(3) L'abonnement forfait donne droit à 50 passages pour une période de 30 jours consécutifs en plus du jour de validité.



ASCOLTATELA
ÉCOUTEZ-LA
LISTEN TO IT
HÖREN SIE ZU!



References

INFORMATIONS SUR LA VIABILITÉ

Tél. depuis la France **+33(4)50555500**

Tél. depuis l'Italie **+39.0165.890411**

INFOTRAFIC **FM 107.7**

ISORADIO **FM 103.3**

Site internet **www.tunnelmb.net**

App **TMB Mobility**

RÉCLAMATIONS, SUGGESTIONS ET INFORMATIONS

Courriel: **clients.geie@tunnelmb.com**

Adresse postale:

Trafo del Monte Bianco - GEIE

Piazzale italiano del Traforo del Monte Bianco

11013 COURMAYEUR AO (Italie)

OÙ SE PROCURER LA CHARTE DES SERVICES

Site internet **www.tunnelmb.net**

Bonne route

Tunnel du
Mont Blanc



App TMB Mobility



www.tunnelmb.net