

**Contrat d'Entreprise
ETAT – SFTRF**

2012 - 2016

Texte au 10 janvier 2013

Avertissement

Conformément à l'article 1 du décret n°95-81 du 24 janvier 1995 relatif aux péages autoroutiers, l'Etat et les sociétés concessionnaires d'autoroutes peuvent conclure des contrats de plan pour une durée maximale de cinq ans. Il est précisé qu'un contrat d'entreprise a la même portée juridique qu'un contrat de plan.

Ces contrats peuvent faire l'objet d'avenants signés entre les parties.

La présente version consolidée du contrat d'entreprise passé entre l'Etat et la société SFTRF pour la période 2012-2016 constitue un outil de documentation.

Seule fait foi la version originale du contrat de plan et, le cas échéant, des avenants signés par les parties.

Compte tenu de leur volume, de leur format et de leurs caractéristiques, les annexes au contrat de plan ne sont pas mises à disposition du public par voie électronique.

Ces pièces, ainsi que le contrat initial et ses avenants, sont consultables sur rendez-vous sollicité par l'intéressé à l'adresse suivante : Gra1.Gra.Grn.Dit.Dgitm@developpement-durable.gouv.fr.

Le demandeur précisera notamment les pièces qu'il souhaite consulter.

Cette consultation se fait dans le respect des règles applicables en matière de confidentialité des données relevant du secret industriel et commercial et dans le respect des autres secrets protégés par la loi.

Préambule	6
1 Constructions, investissements et conservation du patrimoine sur l'A43 et au Tunnel du Fréjus	8
1.1 Constructions	8
1.1.1 La galerie de sécurité du tunnel Fréjus	8
1.1.2 La reconstruction du Viaduc du Charmaix	9
1.2 Investissements complémentaires sur autoroute en service (ICAS) sur l'A43	9
1.2.1 Elargissements de BAU, amélioration de l'accessibilité des PAU et modifications des plateformes de péages	9
1.2.2 Réalisation de nouveaux échangeurs et diffuseurs	9
1.2.3 Bâtiments et infrastructures d'exploitation	10
1.2.4 Autres ICAS individualisés et Investissements assimilés	11
1.3 Investissements d'immobilisations d'exploitation sur l'autoroute A43	11
1.3.1 Matériel de transport	11
1.3.2 Matériel électrique, de signalisation, radio	11
1.3.3 Matériel de péage	12
1.3.4 Matériel de signalisation	12
1.3.5 Dispositifs d'exploitation sur autoroutes	12
1.3.6 Matériel informatique	13
1.3.7 Réseau de transmission de données	15
1.4 ICAS au tunnel du Fréjus	15
1.4.1 Eclairage	16
1.4.2 Ventilateurs	16
1.5 Investissements d'immobilisations d'exploitation dans le tunnel du Fréjus	17
1.6 Conservation du patrimoine de la concession	20
1.6.1 Gros Entretien et gestion du patrimoine	20
1.6.2 Autres ouvrages en fonction de ce que les inspections identifieront	22
1.6.3 Politiques d'entretien et de conservation du patrimoine	23
1.6.4 Prévention des risques naturels et technologiques	23
1.6.5 Prévention des contre-sens	24
1.6.6 Sécurité tunnels	24
1.6.7 Maîtrise des risques liés aux TMD	24
1.6.8 Audit de cartographie des risques	25
1.6.9 Gestion des déchets	25
2 Sécurité des usagers et du personnel	26
2.1 Sécurité du trafic	26

2.2 Renforcement de la sécurité des usagers sur le réseau	26
2.2.1 Connaissance de l'accidentalité	26
2.2.2 Actions de sécurité	27
2.2.3 Campagnes de sensibilisation et d'information des usagers	27
2.2.4 Coopération avec les forces de l'ordre	28
2.2.5 Actions de prévention	28
2.3 Amélioration de la sécurité du personnel	28
2.4 Reporting de la politique de sécurité	29
3 Services aux clients	30
3.1 Viabilité Hivernale	30
3.2 Aménagements des aires de service et accueil des usagers	30
3.2.1 Accessibilité PMR	30
3.2.2 Investissements pour améliorer l'accueil et le service aux usagers sur les aires de service	31
3.3 Service clients lors du passage dans les voies de péage	31
3.4 Information des clients	32
3.4.1 Plans de gestion de trafic	33
3.4.2 Information routière	33
4 Politique tarifaire et commerciale	34
4.1 Politique tarifaire du tunnel du Fréjus	34
4.2 Politique tarifaire de la concession de l'autoroute A43	34
4.3 Politique commerciale	36
4.3.1 Connaissance des besoins de la clientèle et gestion des réclamations des clients	36
4.3.2 Abonnements	37
4.3.3 Etude sur la tarification et la répartition du péage.	37
4.3.4 Réseau de vente	38
5 Développement durable	39
5.1 Programme de protection de l'environnement et divers	39
5.2 Covoiturage	40
6 Politique Sociale	41
6.1 Effectif / Emploi	42
6.2 Gestion des ressources humaines	43
6.3 Formation	44
6.4 Parcours professionnels et carrières	44

6.5 Culture managériale	45
6.6 Politique salariale	45
6.7 Emploi de personnes handicapées	45
7 Stratégie de Développement et de Diversification	47
7.1 Développement d'infrastructures nouvelles	47
7.2 Politique de diversification	47
7.3 Politique de participation	48
7.4 Recherche et développement	49
8 Les objectifs de performance	50
8.1 Définition et mesure des objectifs de performance	50
8.1.1 Mesure des objectifs de performance et transmission au concédant	50
8.1.2 Contrôle des objectifs de performance	50
8.2 Pénalités associées à ces objectifs	51
8.2.1 Calcul de la pénalité	51
8.2.2 Plafond du montant de pénalité et dérogations	51
8.2.3 Procédure d'application des pénalités	51
9 Rendu d'exécution de la concession	53
9.1 Suivi de l'exécution du contrat	53
9.2 Etude financière prévisionnelle de la concession	53
9.3 Rapport annuel d'exécution du contrat d'entreprise	54
9.4 Synoptique annuel du réseau autoroutier	54
9.5 Modalités de transmission des rapports	54
<i>Liste des annexes au contrat d'entreprise</i>	54

Préambule

Le réseau concédé par l'Etat à la Société Française du Tunnel Routier du Fréjus (SFTRF)

Les gouvernements français et italiens se sont engagés par convention à assurer en commun la construction et l'exploitation du tunnel routier du Fréjus entre Modane et Bardonnèche. La France et l'Italie ont signé à Paris, le 23 février 1972, une convention concernant le tunnel routier du Fréjus et un protocole relatif aux questions fiscales et douanières. Cette convention et ce protocole, dont la ratification a été autorisée par la *loi n°72-627 du 5 juillet 1972*, ont été publiés par le décret n°73-521 du 28 mai 1973.

Par convention du 10 janvier 1974, approuvée par décret du 15 janvier 1974, l'Etat français a concédé à la SFTRF la concession de la partie française du tunnel routier du Fréjus.

En application de la directive 2004/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 concernant les exigences de sécurité minimales applicables aux tunnels du réseau routier transeuropéen, un groupement européen d'intérêt économique, groupement d'exploitation du Fréjus, ci-après dénommé GEIE-GEF, a été créé le 1er mai 2007 en tant que gestionnaire unique du tunnel du Fréjus.

Par convention du 24 novembre 1993, approuvée par décret en conseil d'Etat du 31 décembre 1993, modifiée par avenant du 19 décembre 2000 approuvé par décret du 30 décembre 2000, l'Etat français a également concédé à la SFTRF, la construction, l'entretien et l'exploitation de l'autoroute A43 entre Aiton et Le Freney, et l'entretien et l'exploitation de l'autoroute A43 entre le Freney et la plate-forme d'entrée au tunnel du Fréjus (soit un réseau d'environ 67,5 km entièrement mis en service).

Le Contrat d'Entreprise 2012-2016

Dans ce contexte, le présent contrat d'entreprise précise les investissements que la SFTRF mettra en œuvre au cours de la période 2012-2016. Ces investissements s'attachent à accentuer des efforts, d'ores et déjà très soutenus, pour l'amélioration de la sécurité et de la fluidité du trafic, de la qualité de service tant sur l'autoroute que dans le tunnel du Fréjus.

Par ailleurs, le présent contrat d'entreprise prévoit la mise en place conjointe d'indicateurs de performance, permettant à l'Etat et à la SFTRF de s'assurer que le service rendu répond aux objectifs fixés dans le contrat.

Le présent contrat d'entreprise fixe les augmentations tarifaires de l'autoroute A43 des années 2012 à 2016, étant rappelé que celles relatives au tunnel relèvent de la compétence des deux Etats, qui l'ont déléguée à la Commission Intergouvernementale (CIG) du tunnel du Fréjus.

Enfin, un an au moins avant l'expiration du présent contrat, l'Etat et la SFTRF font le point sur son exécution, et se concertent au vu du bilan d'exécution ainsi réalisé, dans l'objectif de

conclure un nouveau contrat d'entreprise immédiatement après l'expiration de celui-ci. Les indicateurs de performance prévus au présent contrat resteront mesurés jusqu'à la conclusion d'un nouveau contrat d'entreprise. En revanche, les seuils et les objectifs associés à ces indicateurs ne seront plus en vigueur jusqu'à la conclusion du contrat d'entreprise suivant.

1 Constructions, investissements et conservation du patrimoine sur l'A43 et au Tunnel du Fréjus

Dans les conditions prévues par le cahier des charges annexé à la convention de concession, la SFTRF poursuivra les opérations détaillées ci-après, dont certaines ont été initiées antérieurement au présent contrat d'entreprise.

1.1 Constructions

1.1.1 La galerie de sécurité du tunnel Fréjus

Il s'agit du projet majeur d'investissement de la période couverte par le présent contrat d'entreprise. Elle permettra de respecter dès 2014 les normes imposées par la *Directive 2004/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 concernant les exigences de sécurité minimales applicables aux tunnels du réseau routier transeuropéen*.

Les principales caractéristiques de cette galerie de sécurité, parallèle au tunnel du Fréjus, sont les suivantes :

- Longueur : 12 878m à une distance moyenne de 50m du tunnel ;
- Diamètre interne : 8m permettant un gabarit de passage de 6.60m x 4.00m ;
- Abris : 34 rameaux pressurisés de communication avec le tunnel existant avec une interdistance moyenne de 367m et une surface utile pour les usagers de 110m² ;
- Stations techniques : 10 nouvelles stations pour la gestion des installations de la galerie et du tunnel (basculement des PHT actuels) avec interdistance moyenne de 1 430 m ;
- By-pass : 5 pour le passage des véhicules de secours de la galerie au tunnel avec interdistance moyenne de 2145m (ils sont indépendants des abris et ST) ;
- Ventilation : longitudinale avec accélérateurs en voûte et usines au droit des usines B et C pour garantir une extraction massive en cas d'évènement ;
- Nouveaux bâtiments aux têtes pour garantir les secours et les besoins d'exploitation ;
- Gestion de la galerie de sécurité intégrée à la gestion du tunnel dans les salles de commande existantes (notamment modification de la GTC selon les exigences de coordination entre les systèmes de ventilation du tunnel et de la galerie de sécurité).

L'investissement sur la période de réalisation des travaux (2009-2014) s'élève à environ 400M d'euros dont environ 200M d'euros pour la SFTRF.

1.1.2 La reconstruction du Viaduc du Charmaix

C'est le second projet majeur d'investissement de la période couverte par le présent contrat d'entreprise.

Le viaduc du Charmaix a été construit à la fin des années 1970 lors des travaux de réalisation de la rampe d'accès au tunnel du Fréjus.

Dès sa construction, des désordres liés aux mouvements du versant sont apparus. L'ouvrage a donc progressivement été rendu « mobile » en créant au pied des piles une interface de manœuvre permettant leur déplacement par vérinage. Plusieurs opérations de recalage ont été réalisées ; mais l'ouvrage n'ayant pas été conçu pour cette manœuvre et face aux dégradations qui l'affectent, il apparaît nécessaire de procéder à sa reconstruction et ensuite à la déconstruction de l'ouvrage actuel.

La reconstruction du viaduc du Charmaix est programmée à l'horizon 2015. Le viaduc actuel subit un déplacement dû aux mouvements du versant. L'amplitude de ce déplacement est suivie annuellement par une campagne topographique qui dicte les échéances de recalage de l'ouvrage. La précédente opération a eu lieu en 2003. Si nécessaire, une ultime campagne de vérinage aura lieu durant le contrat d'entreprise. A titre indicatif, cette opération est estimée à 0,6 M d'euros (suivi topo et reprise des joints inclus).

Les phases d'études et d'appel d'offres du nouvel ouvrage sont prévues en 2011/2012 et les travaux sur les années 2013/2015 (2016 avec la « déconstruction » de l'ouvrage actuel). Une enveloppe de l'ordre de 33M d'euros est programmée pour cette opération.

1.2 Investissements complémentaires sur autoroute en service (ICAS) sur l'A43

1.2.1 Elargissements de BAU, amélioration de l'accessibilité des PAU et modifications des plateformes de péages

Compte tenu du niveau de trafic actuel et des perspectives d'évolution sur la durée du présent contrat d'entreprise, il n'est pas prévu d'opérations d'élargissement.

1.2.2 Réalisation de nouveaux échangeurs et diffuseurs

Les demandes de nouveaux échangeurs ou diffuseurs, non prévus à la convention de concession, pourront faire l'objet d'une étude d'opportunité commandée par l'Etat à la SFTRF et financée par les collectivités concernées. Cette étude exposera notamment l'impact du projet sur l'environnement et les principaux avantages et inconvénients du projet au Contrat d'entreprise Etat - SFTRF 2012-2016 – texte au 10 janvier 2013

regard des autres solutions envisageables. Elle comprendra également une estimation du coût de réalisation, d'exploitation et d'entretien du projet compte tenu du trafic escompté et des impacts sur la concession.

Au vu de ces études, et au terme des négociations avec les collectivités territoriales ou l'Etat sur le financement de l'investissement et du déficit d'exploitation, l'Etat pourra demander à la SFTRF de réaliser le diffuseur sous réserve que soit assuré l'équilibre financier sur la durée de la concession. Cette demande fera l'objet d'un avenant au contrat de concession.

1.2.3 Bâtiments et infrastructures d'exploitation

- Aménagements intérieurs au PC CESAM :
 - Les opérations d'évolution des dispositifs d'exploitation prévues en 1.3 engendrent des modifications dans la distribution et l'aménagement des locaux du CESAM. Un certain nombre de travaux ont déjà été effectués en 2009 (aménagement d'une cellule de commandement opérationnel - salle CCO - à côté du PC). Le programme 2010 a consisté en la création d'une salle pour le PC secours ainsi qu'une salle de réunion de grande dimension en lieu et place de locaux qui ont été libérés par le service péage du fait de l'automatisation ; l'aménagement de ces locaux a été réalisé en 2010 pour la salle de réunion et est programmé début 2012 pour le PC de secours.
 - D'autres évolutions dans l'organisation des services conduisent également à modifier l'organisation des bureaux et pour cela, il a été libéré de l'espace destiné au stockage de pièces mécaniques afin de créer une salle de travail pour l'unité de gestion électronique des documents (GED) qui inclut également un espace d'archivage des dossiers d'ouvrages.
- Aménagement d'une plate-forme destinée à garer les camions de déneigement d'entreprises extérieures :

En période de viabilité hivernale, la SFTRF doit pouvoir garer dans l'enceinte du CESAM ses engins de déneigement ainsi que les engins d'entreprises extérieures qui viennent renforcer ses moyens propres d'intervention. Afin d'améliorer les conditions de sécurité sur la plate-forme du CESAM, la SFTRF va créer en 2012 une plateforme spécifique qui pourra accueillir ces engins d'entreprises extérieures. En été, cette plate-forme pourra également être utilisée comme base de chantier pour des entreprises extérieures intervenant sur le réseau.

1.2.4 Autres ICAS individualisés et Investissements assimilés

- Surveillance et renforcements éventuels des digues de l'Arc (travaux préventifs ou curatifs).

En 2010 s'est achevée une campagne de travaux importants de remise en état des berges enrochées de l'Arc (ou de création de protections de berges) faisant suite à la succession de crues conséquentes enregistrées ces dernières années. Environ 0.6 M euros ont été investis en 2010 sur les secteurs (Teppes, Sorderettes, Nant Bruant).

Les investissements à venir seront totalement dépendants de la survenue d'épisodes de crues durant la période du contrat.

Par ailleurs, il convient de signaler l'étude en cours menée sous l'impulsion du Syndicat de Pays de Maurienne relative à la création d'une entité publique d'entretien des digues de l'Arc sur l'ensemble de la vallée de la Maurienne.

1.3 Investissements d'immobilisations d'exploitation sur l'autoroute

A43

1.3.1 Matériel de transport

La SFTRF va poursuivre son programme de renouvellement des véhicules et matériels de transport sur la base des critères définis en interne :

- 10 ans pour les camions et matériels de déneigement, la deuxième tranche de renouvellement s'étalera de 2013 à 2015 et concerne quatre camions de type 6x4 ;
- 5 ans ou 250 000 km (suivant l'état) pour les fourgons, correspondant en moyenne à 2 à 4 fourgons par an ;
- 5 ans ou 150 000 km pour les fourgonnettes et VL correspondant en moyenne à 4 à 6 véhicules par an ;
- Pour les matériels spécialisés (engins de fauchage, nacelle), le renouvellement est budgété en fonction de l'état de l'équipement et de son adéquation à la fonction ;
- En ce qui concerne les véhicules de service non spécialisés, les renouvellements effectués depuis 2010 se font sous forme de location.

1.3.2 Matériel électrique, de signalisation, radio

- Retransmission radio pompiers : dans le cadre du déploiement du réseau ANTARES, les équipements des tunnels de l'A43 seront modifiés afin de retransmettre sous les tunnels les conversations radio des pompiers. Le planning de travaux s'étale de fin 2011 à fin 2012, avec une priorité mise sur le tunnel d'Orelle.

- Rénovation des barrières de fermeture des tunnels qui sont fortement oxydées : travaux effectués en 2011.
- Equipement GPS des radios des véhicules d'intervention, de déneigement et de service : l'expérimentation a eu lieu en 2010, la consultation en 2011, les travaux de réalisation et de déploiement se dérouleront en 2012-2013 et concerneront :
 - 25 véhicules de déneigement (10 SFTRF + 15 d'entreprises extérieures),
 - 15 fourgons et fourgonnettes de viabilité,
 - L'ensemble des radios des agents et de l'encadrement des services de l'A43.

1.3.3 Matériel de péage

La SFTRF a finalisé son programme d'automatisation des péages en équipant la gare de péage de saint Michel Amont, en 2011. Dans le cadre de l'évolution des équipements de perception du péage, poursuite du programme de modernisation avec notamment : installation des detections de classes les plus performantes du marché, rénovation de l'interphonie, rénovation de la vidéo, dans le but de fiabiliser la classification et d'améliorer l'assistance en gare télé-exploitée. Un système de traitement en back-office (avant facturation) des transactions télépéage va être mis en place, ainsi qu'un processus de détection des anomalies et de gestion des dysfonctionnements d'équipements.

1.3.4 Matériel de signalisation

Afin d'améliorer l'information des usagers en cas de perturbation à l'amont de Saint Michel de Maurienne, la SFTRF prévoit d'installer en 2012-2013 des panneaux dynamiques d'information :

- aux péages de St Michel de Maurienne, un panneau sur accotement à l'entrée de la raquette + des panneaux en tête d'ilot pour un montant prévisionnel de 170 000 euros ;
- deux panneaux en accotement sur l'aire du Rieu Sec pour un montant prévisionnel de 60 000 euros.

1.3.5 Dispositifs d'exploitation sur autoroutes

- Evolution du système d'exploitation du PC CESAM avec intégration d'un SAE (système d'aide à l'exploitation) :

Le système d'exploitation du PC CESAM montre des signes d'obsolescence, notamment au travers du progiciel « Gensym G2 », moteur du système d'hypervision qui date de 1996. Un audit a été réalisé par la société EGIS afin d'analyser le système actuel et proposer les pistes d'évolution qui prennent en compte les avancées technologiques ainsi que les nouveaux

besoins (Service d'Aide à l'Exploitation-SAE-, outils de formation et de maintien des acquis). Les résultats de cette étude ont été confiés à la direction de l'ingénierie et des systèmes d'Information d'AREA/APRR pour avis contradictoire d'un exploitant. Le choix d'un maître d'œuvre est programmé sur fin 2011 afin d'élaborer le cahier des charges pour un appel d'offres à lancer début 2012 et des travaux à réaliser sur une période allant de fin 2012 à début 2014.

- Rénovation du PC CESAM avec mise en œuvre d'un mur d'images :

L'ergonomie du PC CESAM date également de 1996. Au fil des années, des équipements nouveaux sont apparus (DAI, interphonie, radio numérique, stations météo, etc.), d'autres sont devenus obsolètes ou ont évolué (synoptique mural, moniteurs). Le mode d'exploitation a lui aussi évolué avec deux agents (un régulateur et un opérateur) en permanence ainsi que les nouveaux équipements installés dans les tunnels lors des mises en conformité (barrières de fermeture, DAI, ventilation, capteurs d'atmosphère, détection de fumée, etc.). Il convient donc de faire évoluer l'ergonomie du poste de contrôle en prenant en compte ces nouvelles données. Une première étude a été réalisée par un bureau d'études spécialisé ; cette dernière a défini les grandes lignes des nouveaux aménagements (pupitre, mur d'images, etc.). La mise en œuvre de ces modifications est intimement liée à l'évolution du système d'exploitation vue ci-avant et sera menée conjointement.

- Création d'un PC de secours intégrant un simulateur de formation et de maintien des acquis :

La rénovation du PC CESAM vue ci-dessus nécessitera l'installation d'un PC provisoire pendant le temps des travaux. Par ailleurs, le point 620 de l'étude de cartographie des risques réalisée en 2006/2007 par la société SAGERIS préconise une « Etude de faisabilité d'un PC de secours en cas de défaillance du PC actuel pour permettre de reprendre l'exploitation dans un certain délai ». Dans cette perspective la SFTRF a décidé de mettre en œuvre un PC de secours définitif qui servira de PC provisoire pendant la durée des travaux. Cet outil servira également comme PC de développement dans les phases d'implémentation de nouvelles versions logicielles et hébergera également un outil de formation et de maintien des acquis.

Il conviendra également d'étudier si le PC CESAM ne peut pas abriter un PC déporté du tunnel du Fréjus, mesure préconisée dans le cadre d'un audit de sûreté du tunnel en cours.

1.3.6 Matériel informatique

Pour faire face au nombre croissant d'applications à mettre en place, la SFTRF a décidé, en 2006, d'une refonte complète de son infrastructure informatique

En 2007, les serveurs applicatifs ont été virtualisés.

En 2008-2009, le stockage a été virtualisé, et une réPLICATION synchrone des données a été mise en place sur une autre baie de stockage située à 40 km.

Un P.R.A. (Plan de Reprise d'Activité) concernant le système et le stockage, a été mis en place. Un site de secours a été installé à Sainte-Marie-de-Cuines, et un basculement automatique d'un site sur l'autre s'effectue en cas de problème.

Diverses applications ont été mises en place ces dernières années :

- PGI (progiciel de Gestion Intégré) SAGE X3 ;
- Décisionnel : Datawarehouse (Entrepôt de données) Business Object pour des données comptables, commerciales et de supervision trafic ;- Portail d'accès unifié pour l'ensemble des populations externes ou internes ;
- Système intégré RH ;
- Système de péage Tunnel ;
- Développement d'un site internet d'émission de bons virtuels, destiné aux transporteurs et aux particuliers, pour le passe au tunnel du Fréjus ;
- Virtualisation de 17 PC de supervision tunnel : cette virtualisation consiste à installer l'environnement des utilisateurs (système d'exploitation, applications et données) sur des serveurs à infrastructure virtualisée centralisés plutôt que sur chaque poste de travail. Les utilisateurs ne disposent alors que d'un « PC léger ». Les intérêts sont : le gain de temps lors de l'administration simplifiée des postes, la faible consommation électrique des « PC léger », l'accessibilité des applications, la protection contre la perte des données, la mobilité des collaborateurs facilitée, la réduction des coûts, etc.

Toutefois, compte tenu des évolutions constatées ou prévisibles, la SFTRF établira un schéma directeur des systèmes d'information et des télécommunications en 2011-2012. Ce schéma directeur prendra en compte en particulier les projets suivants :

- Renouvellement du système d'interphonie des péages autoroute : ce système permet de mettre en relation, par interphone, les clients et les Opérateurs TCO ou les Superviseurs, en cas de problème aux bornes d'Entrée ou de Sortie des péages. Le système actuellement en place n'a plus aucune maintenance car la société qui l'avait installé n'existe plus.
- Renouvellement du système de GED (Gestion Electronique de Documents).
- Renouvellement du système de sauvegarde des données de toute la société (remplacement du système à bandes par un système à disques).

- Renouvellement du système de Supervision A43.
- Refonte de l'intranet.
- Migration du Progiciel de Gestion Intégré SAGE X3 (la version actuelle n'est plus maintenue).
- Extension d'espace disque pour les données des utilisateurs.
- Mise en conformité PCIDSS (PaymentCardIndustry Data Security Standard), qui vise à protéger les données cartes bancaires, et qui exigera de notre part l'élaboration d'une PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information), la troncature et le cryptage des numéros de CB dans tous nos systèmes, la mise en place de tests d'intrusion, de nouvelles solutions techniques de paiement CB en voie et de transmission à la banque.

1.3.7 Réseau de transmission de données

Dans le cadre des travaux d'amélioration des tunnels, la SFTRF a rénové bon nombre d'équipements. En parallèle, un nouveau réseau de transmission de données entre le PC CESAM et les sites distants a été mis en place sous une technologie IP (Internet Protocol). Les équipements des tunnels ont été raccordés à ce nouveau réseau lors des travaux mentionnés ci avant. Il est procédé actuellement au basculement des autres systèmes sur ce nouveau réseau de transmission. Ces travaux seront terminés courant 2012.

1.4 ICAS au tunnel du Fréjus

La CIG a, dans sa séance du 21 mai 2010, retenu le programme de travaux de sécurité qui fait partie des pièces du dossier de sécurité. Au titre de l'année 2011, 6,7 M€ d'ICAS sont programmés.

Le calendrier prévisionnel des investissements au tunnel du Fréjus pendant la durée du contrat d'entreprise s'établit comme suit :

Tunnel du Fréjus	2012	2013	2014	2015	2016
Investissements complémentaires sur autoroute en service (ICAS)	4.2	12.2	15.4	13.7	3.5
Total (en M€) (valeur janvier 2011)	4.2	12.2	15.4	13.7	3.5

Les investissements réalisés pour le tunnel du Fréjus sont pris en charge à 50 % par SITAF et 50 % par SFTRF, les montants repris dans les différents tableaux de ce chapitre ne tiennent compte que de la part SFTRF.

Les principaux chiffres de ces investissements sont repris aux paragraphes 1.4.1 et 1.4.2.

En outre, en 2011 et 2012, seront réalisés les principaux investissements suivants :

- Aménagement des grandes trappes : Les trappes de désenfumage actuelles de 1m² sont remplacées par des trappes de 6m² afin de concentrer l'extraction des fumées en cas d'incendie ; l'année 2012 verra la fin des travaux de pose (dernière trappe n°60). A cette occasion, le réseau de communication avec les automates des trappes ainsi que les programmes des automates eux-mêmes seront changés.

1.4.1 Eclairage

Dans le respect de la Directive Européenne 2004/54/CE du 29 Avril 2004, les sociétés concessionnaires et le GEIE-GEF ont mis en œuvre un programme d'améliorations qui tient compte des besoins :

- de cantonnement à 600m de l'éclairage secouru,
- de résistance au feu des câbles de l'éclairage de sécurité,
- non propagation du feu pour tous les câbles en tunnel.

Ce chantier sera également l'occasion de rénover le câblage des feux de signalisation, il permettra enfin d'adapter la puissance des prises d'alimentation à la disposition des services de secours en tunnel. Les sommes prévues au-delà de 2014 sont destinées à des provisions pour tenir compte de grosses réparations éventuelles ou d'adaptations rendues nécessaires par la présence de la galerie de sécurité.

Eclairage	2012	2013	2014	2015	2016
Total (en M€) (valeur janvier 2011)	2.5	3.0	3.0	0.5	0.5

1.4.2 Ventilateurs

Il s'agit du renouvellement des 24 ventilateurs du tunnel, notamment pour une mise en conformité du point de vue de la résistance au feu des ventilateurs d'air vicié mais également pour disposer de matériels neufs et plus performants. Cette opération est également un item du programme d'améliorations du tunnel du Fréjus, elle se déroulera en 2 phases, dans un premier temps seront changés les ventilateurs d'air vicié qui assurent notamment l'extraction des fumées en cas d'incendie, les ventilateurs d'air frais seront renouvelés par la suite. Au titre de l'année 2011, un montant de 0,3 M€ est programmé.

Ventilateurs	2012	2013	2014	2015	2016
Total (en M€) (valeur janvier 2011)	0.8	6.5	6.6	6,7	-

1.5 Investissements d'immobilisations d'exploitation dans le tunnel du Fréjus

Les investissements réalisés pour le tunnel du Fréjus sont pris en charge à 50 % par SITAF et 50 % par SFTRF, les montants repris dans les différents tableaux de ce chapitre ne tiennent compte que de la part SFTRF.

Il s'agit d'investissements de nature à améliorer l'exploitation du tunnel du Fréjus, en particulier, tous les systèmes et toutes les évolutions permettant d'améliorer la sécurité et la maintenabilité de l'ouvrage y sont pris en compte.

Les évolutions les plus significatives prévues pour les 4 prochaines années sont détaillées ci-dessous et regroupées par familles :

Fluidité du trafic et information clients :

- Une expérimentation (SOS On Board) visant à développer un système de communication entre le poste de contrôle du tunnel du Fréjus et les véhicules transitant par ce dernier.
- La signalétique des nouveaux abris devra être installée au fur et à mesure de l'arrivée de ces derniers.
- un nouveau logiciel d'enregistrement du passage des transports de matières dangereuses par les douanes et les services du GEIE-GEF est en fonctionnement depuis début 2011. Il permet de faire des statistiques des passages et facilite la continuité du passage des transports de matières dangereuses aux différents points de contrôle.

Grosses réparations :

- Pour garantir l'efficacité du désenfumage en cas d'incendie, il est nécessaire de colmater les fuites apparues avec le temps dans la gaine d'air vicié. Les joints de cette gaine ont été refaits lors d'une maintenance extraordinaire sur 2 années qui s'est terminée en 2011.
- L'alimentation secourue du tunnel est assurée par des groupes électrogènes à temps zéro (GT0) disponibles sur tous les points de distribution du tunnel, soit 25 sur toute la longueur. Leur vétusté rend leur changement nécessaire. Pour la majeure partie d'entre eux, cette opération se fera avec l'arrivée de la galerie de sécurité, -seules les

usines de ventilation seront prises en compte dès 2011-, les GT0 seront remplacés par des onduleurs.

- Des travaux de maintenance extraordinaire tels que des enrobés sur les plateformes, travaux dans le puits de ventilation, réfection de certains trottoirs en tunnel ou encore des travaux de drainage sont prévus.
- Le programme de maintenance des ventilateurs est soumis à un échéancier spécifique, la maintenance trenténale a été lancée en 2009, elle se terminera en 2013. Il s'agit d'effectuer une révision mécanique complète de chacun des ventilateurs qui doivent être démontés et vérifiés en usine.
- Une instrumentation sera installée pour suivre les convergences du tunnel dans les zones actuellement identifiées comme sensibles.
- Des reprises d'enrobé sur les plateformes sont prévues en fonction des besoins. En 2011, le plan de circulation de la plateforme française sera réétudié pour améliorer la sécurité et mieux prendre en compte les contraintes et les besoins des opérations s'y déroulant.

Amélioration de la sécurité :

- La prise en compte de nouveaux équipements d'exploitation nécessite des adaptations du système de supervision et de contrôle des commandes (SSCC). Chaque nouvelle version nécessite un investissement d'environ 700 K€ dont la moitié est prise en charge par SFTRF. Le rythme est d'environ 1 à 2 versions par an. En 2014, une somme supérieure (2 M€) est prévue pour gérer les interfaces avec la galerie de sécurité.
- La détection d'incendie à l'intérieur du tunnel du Fréjus sera renforcée par l'installation d'un câble « thermométrique » sensible aux variations de températures. Cette installation est prévue pour commencer en 2011 et se terminer en 2012 (intégration supervision V22).
- Un nouveau système de détection de chaleur devra également être installé en gaine d'air frais pour prévenir tout départ d'incendie sur les installations techniques.
- Des vannes de sectionnement ont été installées tous les 250 m sur la conduite incendie, permettant ainsi d'améliorer la sécurité de cette dernière.
- Une auscultation de la conduite incendie, permettant d'identifier son niveau d'usure sera réalisée en 2011 afin de corriger, si nécessaire, les tronçons les plus sensibles dès 2012. Le sur presseur de la plateforme nord (côté France) sera redimensionné pour augmenter le débit disponible, en tout point du tunnel, en cas de défaillance des installations de la plateforme sud (côté Italie).

- Une ventilation auxiliaire installée fin 2010 permet d'assurer une surpression des usines de ventilation intérieures.
- La mise en service progressive des rameaux de la galerie de sécurité en gestion provisoire nécessite des travaux complémentaires depuis 2011 : adaptation SSSC, système vidéo, interphonie, signalétique, etc.
- Enfin, certaines demandes émanant de la CIG ou de l'autorité concédante en matière de sécurité pourront être prises en compte. En particulier, suite à l'incendie du 29 novembre 2010, la CIG du 20 mai 2011 a demandé au GEF et aux deux sociétés concessionnaires de « mener des études ayant pour objet les améliorations possibles et les modifications organisationnelles, techniques, d'équipements, de moyens et d'infrastructures de nature à réduire les risques mentionnés ci-dessus ».

Amélioration de la maintenance et gestion du patrimoine :

- Un système de Gestion de Maintenance Assisté par Ordinateur (GMAO) est en cours d'intégration.
- Installation de nouvelles portes de communication entre la gaine d'air frais et la gaine d'air vicié. A cette occasion, des alarmes sur ouverture de ces portes seront remontées en Supervision en V21, soit en 2012.
- Les têtes des puits de ventilation étant isolées et difficiles d'accès en hiver, leurs surveillances et leurs contrôles seront facilités par l'installation de caméras asservies à des systèmes de détection de présence.
- Un relevé topographique permettra de disposer d'une base de données, du génie civil et de tous les équipements en tunnel, référencée géographiquement. Un système d'information géographique (SIG) pourra être utilisé comme interface utilisateur.
- Les convergences du tunnel, identifiées dans sa partie centrale, seront instrumentées pour un suivi permanent (cf. paragraphe sur les grosses réparations).
- le suivi de l'inspection et de l'entretien du génie civil du tunnel et de ses ouvrages annexes (usines et puits de ventilation, pont) sera formalisé et programmé suite à une inspection initiale qui sera réalisée en 2013.

Ces investissements sont totalisés et répartis dans le temps comme suit :

Tunnel du Fréjus	2012	2013	2014	2015	2016
Investissements d'exploitation (en M€) (valeur janvier 2011)	3.6	1.7	1.1	1.1	1.1

Au titre de l'année 2011, un montant de 2,6 M€ est prévu.

1.6 Conservation du patrimoine de la concession

Durant l'année 2009, la SFTRF a travaillé à la définition de sa politique de suivi et d'entretien de patrimoine sur l'autoroute A43. L'ensemble des éléments de patrimoine a été traité : chaussées, ouvrages de génie-civil, superstructures, équipements, etc.

Au cours du contrat d'entreprise 2012-2016, plusieurs actions correspondant à la déclinaison de cette politique seront mises en œuvre :

- Auscultation de l'ensemble du patrimoine « chaussées » et alimentation de l'outil de suivi élaboré ;
- Acquisition et initialisation des bases d'un outil de suivi du patrimoine ouvrages d'art et murs ;
- Mise en œuvre d'une politique de suivi et d'entretien des équipements au travers d'une GMAO.

Par ailleurs, en ce qui concerne la délimitation du domaine public autoroutier concédé, la SFTRF poursuit la vente des délaissés à un rythme qui s'effectue en fonction des priorités locales et de l'intérêt fondé sur la nature même des terrains.

La politique de vente de délaissés va s'accélérer car le Domaine Public Autoroutier Concédé est maintenant parfaitement délimité puisque seules les communes de la partie haute St Michel – Le Freney ne disposent pas encore des arrêtés.

Pour ce qui est du transfert des ouvrages, la SFTRF travaille en relation avec le Conseil général de la Savoie pour déterminer les éléments de patrimoine (ouvrages de franchissement, murs) à transférer intégralement ou dont la gestion a vocation à être partagée.

Après avoir procédé à une inspection de ces ouvrages et à d'éventuels travaux de remise en état, l'objectif du contrat d'entreprises sera d'arriver au transfert des ouvrages et à la mise en œuvre du nouveau mode de gestion.

Quelques ouvrages concernent également RFF et EDF (ou RTE). Pour ceux-ci, l'objectif sera également d'arriver un accord pour un transfert.

1.6.1 Gros Entretien et gestion du patrimoine

Préalablement au détail des opérations d'entretien des chaussées, des ouvrages d'art.., quelques précisions relatives aux décisions prises par la SFTRF lors de la définition de sa politique de suivi et d'entretien de patrimoine sur l'autoroute A43 sont apportées :

- Les auvents des gares de péages ont été rattachés à la famille des portiques, potences et hauts mâts (ouvrages métalliques). A ce titre, en parallèle des visites

annuelles, ils feront l'objet d'une inspection détaillée quinquennale (initialisation en 2012 ou 2013).

- Les parties immergées des corps de piles d'ouvrage de franchissement en rivière sont en nombre limité et sont répertoriées. Elles sont généralement visibles lors des épisodes d'étiage de l'Arc. Néanmoins, un volet spécifique de l'inspection détaillée périodique (périodicité 6 ans) sera consacré à l'intervention d'une équipe subaquatique. Cette intervention pourra également être déclenchée en cas de besoin pour une inspection détaillée exceptionnelle (suite à une crue importante de l'Arc notamment). La mise en œuvre sera effective à partir de 2012.
- S'agissant de la résistance au choc PL des piles d'ouvrages, 2 Passages Supérieurs situés sur la rampe d'accès au tunnel du Fréjus ont été identifiés comme étant susceptibles de poser problème. Ils ont fait l'objet d'une vérification au calcul selon les recommandations du dossier pilote du SETRA en 2008 et ont été déclarés conformes.

1.6.1.1 Chaussées

La dernière campagne importante de reprise d'enrobés a été réalisée en 2006. L'année 2010 a été consacrée à la poursuite de la reprise des enrobés de surface sur échangeurs (diffuseur n°29 de St Michel) ainsi qu'à la réalisation des campagnes d'auscultation à grand rendement sur l'ensemble du réseau.

Depuis 2011, les travaux d'entretien des couches de roulement sur section courante ont repris à un rythme dicté par les conclusions des campagnes d'inspection. Les premières zones qui seront traitées sont situées sur la section basse de l'autoroute et dans un second temps sur la section moyenne. Sur la période du contrat un linéaire d'autoroute de l'ordre de 40km devrait être traité.

A noter également : l'échéancier des travaux sera défini en liaison avec le projet d'enfouissement de la liaison THT dans le DPAC par RTE (localisation des zones de tranchées sous chaussées et contraintes d'exploitation liées aux travaux).

A titre indicatif, un montant de 1,5 à 2 M d'euros par an sur la période 2011/2015 peut être provisionné.

1.6.1.2 Joints d'ouvrages

La quasi-totalité des joints lourds des ouvrages d'art de l'autoroute sont de type « joints à peigne » en alliage d'aluminium. Ces joints connaissent ces dernières années une dégradation croissante qui génère des coûts d'entretien en constante augmentation et qui est génératrice d'incidents plus ou moins graves.

Il a donc été décidé de procéder au remplacement complet du parc par du nouveau matériel plus pérenne. Cette campagne se déroulera sur la période 2010/2014 et le montant des travaux s'élève à environ 3 M euros.

L'échéancier est le suivant :

- **Tranche 2010** pour un montant d'environ 800 000 euros HT :

Phase 1 : viaduc de l'Echaillon

Phase 2 : PI93 + viaduc de Saint-Martin-la-Porte + estacade du Pas-du-Roc = viaduc du Pas-du-Roc

- **Tranche 2011** pour un montant d'environ 700 000 euros HT :

Phase 1 : viaduc du Pont-des-Chèvres

Phase 2 : viaduc de La Praz + viaduc des Achard + viaduc des Teppes

- **Tranche 2012** pour un montant d'environ 500 000 euros HT :

Phase 1 : PS 134 + PS 136 + viaduc du Freney

Phase 2 viaduc du Rocher de l'Escalade + PS sortie n°27

- **Tranche 2013** pour un montant d'environ 400 000 euros HT :

Phase 1 : viaduc du Pont-d'Arc

Phase 2 : viaduc d'Aiton

Phase 3 : PS 100 et PI 100a (barreau de Saint Michel)

- **Tranche 2014** pour un montant d'environ 500 000 euros HT :

Phase 1 : viaduc de Fourneaux

Phase 2 : viaduc de La Saussaz + viaduc des Sordettes

1.6.2 Autres ouvrages en fonction de ce que les inspections identifieront

Des travaux de réparation de certains ouvrages, notamment sur la rampe d'accès au tunnel du Fréjus seront à programmer sur cette période :

- Ainsi, une remise à niveau des PS141 et 142 a été effectuée pour un montant de l'ordre de 0.3 M euros.
- Des interventions sur les murs de soutènement de la rampe (murs terre armée et Peller) sont prévisibles ainsi que sur les viaducs et ponts de Fourneaux. A ce sujet, les

échéances de réalisation de ces travaux pourront être modifiées en fonction du tracé de la ligne RTE et des modalités de franchissement des ouvrages d'art. Une première inspection détaillée du Viaduc de Fourneaux a été entreprise. Un diagnostic complémentaire des pathologies a été réalisé en 2011 puis une mission de maîtrise d'œuvre sera engagée après consultation pour la fin 2011. Une campagne de travaux, vraisemblablement échelonnée sur plusieurs années, devrait démarrer en 2012 ou 2013.

- Le lancement d'une étude coûts/bénéfices de la mise en conformité des dispositifs de retenue sur autoroute (PS, PI, partie courante), en urgence 1 sur la rampe d'accès au tunnel du Fréjus.
- Le lancement d'un diagnostic de tenue aux séismes selon les méthodes Sisroute et Sismoa, afin de déterminer les éventuelles mesures à prendre pour les ouvrages existants (Hors Viaduc du Charmaix qui sera reconstruit en intégrant les normes sismiques).
- Par ailleurs, un recensement géo référencé du patrimoine, équipements et structures, est en cours de lancement, il permettra un meilleur suivi de l'entretien et des évolutions de l'ouvrage.

Au tunnel du Fréjus, des actions permettant d'une part d'améliorer les conditions de réalisation de la maintenance et d'autre part de mieux en gérer l'organisation sont prévues.

1.6.3 Politiques d'entretien et de conservation du patrimoine

Pour satisfaire aux exigences d'entretien et de conservation du patrimoine découlant de la mise en place des indicateurs de qualité prévus au présent Contrat d'entreprise, concernant l'état des chaussées, l'état des ouvrages d'art, la fonctionnalité des ouvrages d'art, ainsi que leur sécurité, la SFTRF poursuivra dans les principaux domaines de l'entretien du patrimoine des politiques tenant compte des obligations contractuelles ou réglementaires, de la sécurité des personnes, du service aux usagers, du développement durable, de l'expérience et des règles de l'art.

Ces politiques couvriront notamment les chaussées, les ouvrages d'art, les ouvrages hydrauliques, la signalisation verticale et horizontale et les ouvrages environnementaux.

1.6.4 Prévention des risques naturels et technologiques

L'autoroute A43 passe au droit de zones soumises à des risques naturels (affouillements, laves torrentielles, chutes de blocs, corrosions intenses, rupture accidentelle de barrages, etc.), à des risques technologiques (remblais sur "déchets sensibles", champs magnétiques, etc.).

Ces risques doivent être répertoriés dans le PIS (plan d'intervention et de sécurité) de l'A43 Maurienne qui a été mis à jour en 2009 et 2010 pour les tunnels et dont l'actualisation pour la partie section courante est prévue courant 2011. Les actions à mettre en œuvre par la SFTRF pour garantir la sécurité des usagers sont pour leur grande majorité définies par les consignes d'exploitation et seront revisitées à l'issue de la mise à jour du PIS.

1.6.5 Prévention des contre-sens

Dans le cadre de la note d'information du SETRA de janvier 2009, la SFTRF a mis en œuvre une inspection de tous les points de choix sur les diffuseurs et les bretelles des aires et les quelques mises en conformité sont en cours de finition.

Cette même note d'information proposait également des renforcements de signalisation des bretelles de sortie et d'entrée : ces travaux vont être réalisés en 2012 en cohérence avec les dispositions prises par AREA sur le tronçon adjacent.

Par ailleurs, la SFTRF reste très vigilante sur trois zones du réseau où la chaussée bidirectionnelle débouche sur des voies à chaussées séparées : aval et amont du tunnel d'Orelle, pied de rampe d'accès au tunnel du Fréjus, et étudiera tout dispositif visant à prévenir les contre-sens dans ces secteurs (voir 2.2.2)

1.6.6 Sécurité tunnels

Sur l'autoroute A43, les travaux d'amélioration de la sécurité des tunnels de l'autoroute sont, à la date de signature du présent contrat d'entreprise, achevés. Les dossiers de sécurité ont été mis à jour. L'attention de la SFTRF va maintenant se porter sur l'amélioration de la perception et l'aménagement des abris et by-pass (signalétique sécuritaire + accessibilité PMR).

Au tunnel du Fréjus, les travaux d'amélioration de la sécurité sont traités aux paragraphes 1.4 et 1.5 ; le dossier de sécurité fait l'objet de mises à jour annuelles.

1.6.7 Maîtrise des risques liés aux TMD

L'autorisation de transit des TMD sur le réseau SFTRF est liée à leur acceptabilité sous les tunnels.

En ce qui concerne l'autoroute, c'est le tunnel d'Orelle qui est dimensionnant et une analyse comparative des risques entre l'itinéraire transitant par le tunnel et un itinéraire alternatif traversant la commune de Saint-Michel-de-Maurienne a été réalisée en 1999 avant la mise en service du tunnel. Cette étude a été mise à jour pour le dossier de sécurité de 2006, et elle avait conclu à la possibilité d'admettre, sans restriction particulière, les TMD dans les tunnels d'Orelle et des Sorderettes, sous réserve d'un contrôle à Saint-Michel-de-Maurienne. Dans le cadre de la nouvelle réglementation ADR, les tunnels de l'autoroute ont été classés en catégorie A par arrêté préfectoral du 31 décembre 2009.

Par ailleurs, dans le cadre de l'application de l'arrêté du 18 décembre 2009, la SFTRF a produit une Etude de Dangers (EDD) pour l'aire du Rieu-Sec. Cette étude, qui ne préconise pas de dispositions particulières, a été transmise à la Préfecture de la Savoie le 27 mai 2010 et au GRA le 5 juillet 2010.

Au sens de la réglementation ADR en vigueur, le tunnel du Fréjus est classé C pour le transport de matières dangereuses.

Les transports de matières dangereuses autorisés font l'objet d'un contrôle par les douanes françaises pour le sens France-Italie et par le service du GEIE-GEF dans le sens Italie-France (le GEIE-GEF ayant délégation de l'Etat italien) pour vérifier la cohérence de la marchandise transportée et le classement du véhicule. Les douanes côté français ou la poliziastradale côté italien peuvent aussi effectuer une vérification détaillée du chargement de tout véhicule. Comme les autres poids-lourds, ils sont vérifiés par le portique thermographique. Lors de leur traversée, ils sont escortés en convoi de sept véhicules de matières dangereuses maximum par deux pompiers du tunnel. Deux convois ne peuvent se croiser. Les TMD qui sont en attente de passage sont arrêtés sur des zones disposant d'un bassin de rétention (Saint-Michel et plateformes du tunnel). Les pompiers ont reçu une formation spécifique au danger chimique et disposent de moyens de première intervention.

1.6.8 Audit de cartographie des risques

L'étude de cartographie des risques réalisée en 2006/2007 par la société SAGERIS a mis en évidence un risque d'intrusion de personnes malveillantes au niveau des locaux techniques du tunnel d'Orelle et du débouché en altitude de la cheminée de ventilation du tunnel du Fréjus. Afin de répondre à ce risque potentiel, la SFTRF a lancé une étude de sécurisation des accès de ces locaux ; cette étude a proposé une surveillance permanente de ces locaux grâce à des caméras vidéo et à des contrôles d'ouverture de porte qui seront reliés respectivement au PC CESAM et au PCCI. Les travaux commenceront au premier semestre 2012 pour une mise en service opérationnelle en fin de la même année.

1.6.9 Gestion des déchets

La SFTRF va mettre en œuvre une étude de gestion et valorisation des déchets produits par l'exploitation autoroutière (centres d'entretien, curage des bassins et des cuves, balayage de chaussée, déchets ramassés sur le réseau). Cette étude pourra déboucher sur un plan d'action et des aménagements qui pourraient être réalisés en 2014/2015.

2 Sécurité des usagers et du personnel

La sécurité tient une place prépondérante dans la stratégie d'exploitation de la SFTRF, que ce soit sous les tunnels (Fréjus, Orelle, Sorderettes, Hurtières, Aiguebelle) ou sur la section courante du réseau autoroutier.

La SFTRF poursuivra cette politique en vue d'une amélioration continue de la sécurité de ses clients, notamment au travers des mesures suivantes.

2.1 Sécurité du trafic

Les données accidentologiques, leur analyse et les plans d'actions correspondants seront fournis chaque année au concédant dans un bilan sécurité routière.

2.2 Renforcement de la sécurité des usagers sur le réseau

2.2.1 Connaissance de l'accidentalité

La SFTRF poursuivra les études permettant d'améliorer la connaissance de l'accidentalité de son réseau, identifiera et analysera les sections ou points singuliers éventuels manifestant une concentration élevée d'évènements, et étudiera des actions d'amélioration susceptibles d'être mises en œuvre.

Un recensement systématique de tous les accidents se produisant sur son réseau sera effectué, les données statistiques seront transmises mensuellement à l'ASFA pour compilation avec les données nationales.

Les accidents mortels feront l'objet d'une analyse approfondie spécifique suivant la démarche ASFA ; pour ce faire, l'État favorisera l'accès de la SFTRF aux informations utiles à ces analyses.

Pour les accidents non mortels avec blessés graves, la SFTRF procédera à des analyses sur un échantillon d'accidents, composé notamment :

- d'accidents corporels impliquant des transports de matières dangereuses, des autocars ou des motos ;
- de sur-accidents ;
- d'accidents comportant l'hypovigilance dans ses facteurs causaux.

Pour les accidents spécifiques (animaux vivants, tunnels, incendies) la SFTRF engagera une analyse, soit en interne, soit en associant les services extérieurs (gendarmerie, pompiers, Contrat d'entreprise Etat - SFTRF 2012-2016 – texte au 10 janvier 2013

agent de sécurité), dans une démarche de retour d'expérience (REX) afin de, suivant le cas, apporter des correctifs aux consignes d'exploitation ou bien mettre en œuvre des mesures ou travaux afin d'améliorer la sécurité dans les zones concernées.

Les contre sens, qu'ils soient ou non générateurs d'accidents, feront l'objet d'une analyse spécifique suivant la démarche ASFA

2.2.2 Actions de sécurité

Démarche ISRI

Les inspections de sécurité routière des itinéraires (ISRI) sont une méthode préventive de détection et de correction des défauts de l'infrastructure pouvant influer sur la sécurité routière. Pour organiser ces inspections, avec comme idée principale de garder l' « œil neuf », la SFTRF s'est associée à la société ATMB : des inspecteurs ont été formés dans les deux sociétés afin de procéder aux visites des réseaux ; pour SFTRF, la visite a donc été effectuée par un inspecteur ATMB suivant le guide du SETRA en août 2010. Le rapport fourni fait l'objet d'un plan d'actions dont la mise en œuvre s'échelonne entre 2011 et 2012.

Mise en œuvre d'atténuateurs de chocs au niveau de la barrière pleine voie de Saint Michel de Maurienne

La SFTRF va lancer une étude de faisabilité de mise en place d'atténuateurs de chocs au niveau des têtes d'îlots de la zone 'barrière pleine voie' du péage de St Michel de Maurienne. Cette étude sera réalisée en cohérence avec la mise en place de panneaux dynamiques d'information (§ 1.3.4) en vue d'une installation en 2014-2015.

Mise en œuvre d'une signalisation dynamique d'affectation des voies sur la zone « plaine Berchette »

La zone « plaine Berchette » se situe dans le prolongement du tunnel d'Orelle et présente une configuration bi directionnelle à trois voies de circulation (deux voies dans le sens France-Italie et une voie dans le sens Italie-France). Cette configuration inédite sur autoroute peut être accidentogène et nécessiterait de pouvoir être modifiée de façon dynamique en situation météo critique (neige ou bien orages de pluie). Pour cela, la SFTRF va étudier et mettre en œuvre sur cette zone une prolongation des SAV (signaux d'affectation des voies) déjà existants sous le tunnel d'Orelle, signaux disposés sur deux portiques à installer.

2.2.3 Campagnes de sensibilisation et d'information des usagers

La SFTRF fournit un effort continu en matière d'information de la clientèle et de sensibilisation au travers de l'ensemble des moyens mis à sa disposition : PMV, PMVA, radio 107.7, site internet, affichages en voies de péage, presse écrite. Elle relaiera également les campagnes nationales de l'ASFA ou bien de la DIT.

La SFTRF poursuivra des opérations spécifiques qui ont été mises en œuvre depuis plusieurs années, à savoir notamment :

A43 : opération annuelle « une autoroute pour la vie » avec les enfants des écoles primaires de la vallée,

Tunnel du Fréjus : opération « sécurité un réflexe de pros » consistant à sensibiliser et former les chauffeurs poids lourds aux bons comportements à adopter dans les grands tunnels comme le Fréjus.

2.2.4 Coopération avec les forces de l'ordre

La SFTRF poursuivra l'accueil sur son réseau des dispositifs du contrôle-sanction automatisé de vitesse qui seront décidés et installés par l'État. En particulier, la SFTRF pourra aider l'État à identifier les emplacements les plus appropriés. De nouveaux dispositifs permettant de prendre les photographies par l'arrière seront installés dans le tunnel du Fréjus.

2.2.5 Actions de prévention

2.2.5.1 Relais des campagnes nationales

La SFTRF sera un relais des campagnes nationales portant notamment sur l'hypovigilance.

2.2.5.2 Mise en œuvre des mesures du Plan de Prévention des Risques Technologiques (PPRT)

La SFTRF intègre à ses consignes d'exploitation toute nouvelle mesure qui lui serait imposée dans le cadre des PPRT des installations industrielles générant un risque sur son réseau.

2.2.5.3 Barrettes sonores pour limiter le dépôt des véhicules

Le réseau autoroutier de la SFTRF serpente la vallée de la Maurienne et est situé en zone de montagne. Son tracé sinueux ne conduit pas à l'hypovigilance et la généralisation de la mise en œuvre de barrettes sonores en relief n'est pas envisagée car l'expérience a montré que ces produits et leur pérennité sont difficilement conciliables avec l'utilisation des lames de déneigement. Cependant, la mise en œuvre sur certaines portions sensibles pourra être étudiée et testée.

2.3 Amélioration de la sécurité du personnel

La SFTRF a toujours porté une grande attention à la sécurité de ses personnels et de ses clients qui se traduit au travers de :

- L'organisation de retours d'expérience après chaque évènement majeur ;
- Une mise à jour continue des consignes d'exploitation afin de prendre en compte les enseignements des retours d'expérience ;

- Un souci permanent de formation des intervenants (personnels SFTRF, intérimaires, entreprises extérieures), tant pour la formation initiale que pour le maintien des acquis ;
- Des exercices de sécurité organisés en partenariat avec les services publics, tant sous les tunnels que sur le réseau autoroutier ou même dans les bâtiments d'exploitation et locaux techniques qui vont au-delà des exigences réglementaires.

La direction générale de la SFTRF vérifie la bonne exécution de ces actions au travers de tableaux de bord qui remontent régulièrement de chaque direction de la société.

La SFTRF poursuivra sa politique en faveur de la diminution des risques de son personnel en concertation avec son CHSCT.

La SFTRF n'a pas d'actions particulières de R&D dans le domaine de la sécurité routière mais elle participe aux différents groupes de travail de l'ASFA en ce domaine.

2.4 Reporting de la politique de sécurité

Un document transmis annuellement à l'autorité concédante fournira une présentation d'ensemble de la politique suivie quant à l'amélioration de la sécurité des usagers (objectifs poursuivis, moyens et organisation mis en place) et donnera les résultats obtenus.

Un dossier d'information relatif aux mesures correctives prévues ci-dessus sera élaboré et diffusé conformément à la circulaire du 27 octobre 1987, modifiée par la lettre circulaire du 22 octobre 2002 pour les cas prévus par cette circulaire.

3 Services aux clients

3.1 Viabilité Hivernale

La SFTRF s'attachera à mettre en place une organisation compatible avec l'atteinte de performances dont les indicateurs sont définis et seront suivis en concertation avec le concédant. Il est précisé que la SFTRF est tenue à une obligation de moyens en cas de circonstances exceptionnelles telles que définies dans les guides méthodologiques en vigueur.

L'autorité concédante souhaite recevoir de la part de la SFTRF un compte rendu de situation régulier (au moins quotidien) en cas de crise (caractérisée par une alerte de niveau orange Météo-France). A cet effet, la circulaire conjointe de la direction des routes et de la direction de la sécurité et de la circulation routières du 19 février 1987 relative à la procédure d'information de l'administration dans le cas de coupure ou d'évènements importants sur les autoroutes concédées sera modifiée.

Un bilan général de la saison de viabilité hivernale échue sera communiqué à l'autorité concédante en fin de saison de viabilité hivernale.

3.2 Aménagements des aires de service et accueil des usagers

Dans un souci croissant de la qualité d'accueil sur son réseau, la SFTRF porte une attention toute particulière aux aires de repos, de service et de péage. Pour cela un effort tout particulier est mis sur la propreté des abords et des sanitaires avec une attention toute particulière lors des périodes de fortes migrations. Une attention toute particulière est portée sur l'entretien et l'élagage des espaces verts afin de maintenir leur qualité esthétique et garantir un bon niveau de sécurité.

3.2.1 Accessibilité PMR

Dans le cadre de la mise en conformité « accessibilité PMR » des aires de repos et de service, des travaux vont être réalisés sur la base d'un audit réalisé en 2009. Au cours du 1^{er} semestre 2012, il sera procédé au choix d'un maître d'œuvre dont la première mission sera d'évaluer l'enveloppe financière de l'opération qui permettra, de définir le planning de réalisation de ces travaux étalés sur plusieurs années à compter de 2012 afin de respecter l'échéance de 2015 pour la mise en accessibilité prévue par la loi du 11 février 2005.

3.2.2 Investissements pour améliorer l'accueil et le service aux usagers sur les aires de service

La SFTRF réalisera des investissements permettant d'améliorer l'accueil et le service aux usagers sur les aires de service. Le renouvellement des contrats de sous-concession est prévu pour 2015. Concomitamment avec les travaux qui seront réalisés lors des opérations de reprise par de nouveaux opérateurs sur les 2 aires de service, la SFTRF étudiera notamment les aménagements suivants :

- Installation d'un point d'information permettant aux clients de recevoir les informations disponibles sur le trafic et la météo sur le réseau. Cette information sera enrichie au fur et à mesure de la mise en place de nouveaux systèmes de recueil de données sur le réseau, une option pourrait consister à faire installer ces points par les sous-concessionnaires ;
- Organisation des circulations : séparation des flux PL/ bus/ livraison, d'une part et VL/ caravanes d'autre part ;
- Matérialisation des cheminements piétons et minimisation des croisements véhicules/piétons et véhicules/véhicules, accès directs, continus et convergents vers les bâtiments ;
- Prise en compte de la loi du 11 février 2005 sur les règles d'accessibilité ;
- Renforcement des dispositifs anti-contresens.

L'ensemble des installations réalisées s'accompagnera d'une amélioration des systèmes de recueil et de traitement des eaux usées et des eaux de ruissellement de la plateforme.

La SFTRF fournira un bilan annuel sur le processus de renouvellement dans le cadre du document de suivi de la concession remis chaque année au concédant dans le cadre de l'article 35 du cahier des charges. Ce bilan comportera notamment un état de la prise en compte du développement durable dans le processus (sur le plan économique, social et environnemental).

3.3 Service clients lors du passage dans les voies de péage

La SFTRF continuera son déploiement du système de télépéage Liber-t visant à accroître son nombre d'abonnés et mènera une réflexion pour diversifier les services offerts par le badge.

Parallèlement, la SFTRF poursuivra le développement des voies automatiques (Télépéage ou carte magnétique) afin d'améliorer la fluidité du trafic, la sécurité des transactions et de la collecte dans les gares de péage, en prenant en compte l'évolution des moyens de paiement utilisés par la clientèle. La SFTRF mettra en place, lorsque les conditions de trafic le permettent et sous réserve d'en informer le concédant, des gares partiellement ou

totalement automatiques tout en adaptant le nombre de voies manuelles aux barrières de péage à la demande.

Modernisation du péage

La SFTRF n'envisage pas, dans l'immédiat, la mise en œuvre du télépéage sans arrêt au niveau de la barrière pleine voie de Saint Michel de Maurienne ; en effet, le trafic de l'autoroute ne la rend pas nécessaire. Ce point pourra être vu lors d'un contrat ultérieur.

Télépéage barrière péage Fréjus

Ce projet techniquement faisable impose de résoudre le remplacement du rôle des péagers qui peuvent noter dans certains cas des problèmes sur les PL, rôle reconnu par le comité de sécurité du tunnel. Ceci ne devrait donc pas être mis en œuvre d'ici la fin du présent contrat.

3.4 Information des clients

Une enquête de satisfaction des usagers des autoroutes concédées est réalisée chaque année auprès de chaque société concessionnaire : APRR, AREA, ASF, COFIROUTE, ESCOTA, SANEF, SAPN, ATMB et SFTRF. Elle est réalisée par la même entreprise avec la même méthode validée par l'ASFA et permet d'attribuer des notes sur 8 thèmes d'enquête : état de la route, sécurité, conditions de circulation, passage au péage, signalisation et information, esthétique, infrastructures des aires et services des aires.

La SFTRF déclinera les conclusions de cette enquête sur son réseau.

Pour ce faire, la SFTRF mettra en place, en plus des outils existants (baromètre SCA et enquête d'audience et de satisfaction de 107.7 FM) :

- des campagnes de courrier électronique thématiques (travaux, sécurité, liber-t) ;
- une gestion dynamique des réclamations, quel que soit le canal utilisé (CPC, mail, téléphone, courrier), à partir d'un nouveau système de Gestion de la Relation Client, mis en œuvre en 2011 ;
- des études ad hoc permettant d'évaluer l'appréciation par les usagers des nouveaux services mis en œuvre.

De plus, le tunnel du Fréjus a mis en place depuis fin 2010, dans le cadre de son retour d'expérience, un questionnaire aux usagers qui ont utilisé des issues de secours ou qui ont été évacués par les navettes du tunnel. Ce questionnaire permet d'évaluer l'efficacité réelle des dispositifs de sécurité et d'information.

3.4.1 Plans de gestion de trafic

Validation PGT Maurienne : A la demande du préfet de la Savoie, les deux gestionnaires principaux de voies de circulation dans la vallée de la Maurienne (la SFTRF et le Conseil Général) se sont associés pour étudier un plan de gestion de trafic en cas de perturbation sur l'un des deux réseaux entre Aiton et Modane. Un PGT a été instruit et constitué avec l'aide d'un prestataire extérieur et celui-ci est actuellement soumis à la validation du préfet

3.4.2 Information routière

La SFTRF fait remonter en temps réel vers « AutoroutesTrafic » les informations relatives aux conditions de trafic sur l'autoroute et sous le tunnel du Fréjus, informations qui sont agrégées et diffusées sur internet. Ce service peut également diffuser des images issues de webcams et à cette fin, la SFTRF a installé quatre caméras sur son réseau, en 2011.

Les PC de la SFTRF transmettent également au studio « Autoroute Info » situé à proximité de Chambéry et qui diffuse en temps réel sur la fréquence 107.7, des informations relatives aux conditions de trafic sur l'autoroute et sous le tunnel du Fréjus.

4 Politique tarifaire et commerciale

4.1 Politique tarifaire du tunnel du Fréjus

Concernant le tunnel du Fréjus, l'augmentation annuelle des tarifs, approuvée par la Commission intergouvernementale du tunnel du Fréjus conformément à l'échange de lettres diplomatiques entre les gouvernements français et italien respectivement en date des 14 et 29 octobre 2003, est au minimum égale à l'augmentation moyenne de l'inflation constatée dans les deux pays.

Cette augmentation annuelle intervient au 1er janvier de chaque année, en fonction de l'évolution des indices du mois d'août de l'année N-1.

Au 1er janvier des années 2010 à 2014, l'augmentation annuelle prendra en compte une évolution supplémentaire, par rapport à la moyenne l'inflation constatée dans les deux pays, de 3,5 %.

4.2 Politique tarifaire de la concession de l'autoroute A43

Au 1^{er} février 2011, l'augmentation des tarifs de péage autorisée était de 2,52 %.

Les tarifs de péage sont fixés en fonction des classes de véhicules suivantes :

- classe 1 : véhicules ou ensembles de véhicules de hauteur totale inférieure ou égale à 2 mètres et de poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes ;
- classe 2 : véhicules ou ensembles de véhicules de hauteur totale comprise strictement entre 2 mètres et 3 mètres et de poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes ;
- classe 3 : véhicules à deux essieux, dont la hauteur totale est supérieure ou égale à 3 mètres ou dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est supérieur à 3,5 tonnes ;
- classe 4 : véhicules ou ensembles de véhicules à plus de deux essieux, dont la hauteur totale est supérieure ou égale à 3 mètres ou dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est supérieur à 3,5 tonnes ;
- classe 5 : motos.

Le tarif kilométrique moyen (TKM) (HT) de la société pour la classe 1 est égal à la somme des tarifs (HT) appliqués sur chacun des trajets possibles internes à l'autoroute, rapportée à la somme des longueurs de tous ces trajets.

$$TKM_n = \frac{\sum_k \text{tarif}_{k(n)}}{\sum_k \text{longueur}_{k(n)}}$$

La hausse annuelle des tarifs s'entend comme suit :

$$H_n \geq \frac{\frac{\sum_k \text{tarif}_{k(n)}}{\sum_k \text{longueur}_{k(n)}} - 1}{\frac{\sum_k \text{tarif}_{k(n-1)}}{\sum_k \text{longueur}_{k(n-1)}} - 1} - 1$$

En particulier :

$$1 \geq \frac{\sum_k \text{tarif}_{k(n)} \times \text{transactions}_{k(n-1)}}{(\sum_k \text{tarif}_{k(n-1)} \times \text{transactions}_{k(n-1)}) \times (H_n + 1)}$$

Où

- *Tarif_{k(n)}* : le tarif du trajet k au 1^{er} février de l'année n
- *Tarif_{k(n-1)}* : le tarif du trajet k au 31 janvier de l'année n
- *Longueur_{k(n)}* : la longueur du trajet k au 1^{er} février de l'année n
- *Longueur_{k(n-1)}* : la longueur du trajet k au 31 janvier de l'année n
- *Transaction_{k(n-1)}* = le nombre de transactions enregistrées sur le trajet k pour la classe 1 entre le 1 novembre de l'année n-2 et le 31 octobre de l'année n-1 (si ces données ne sont pas disponibles, il est convenu de prendre en compte les transactions sur les 12 derniers mois glissants connus).

Pour les classes de véhicules 2 à 5, la formule de hausse tarifaire est identique à celle de la classe 1.

Les TKM au 1^{er} février 2011 sont égaux à :

- Classe 1 : 9,748 (cts d'€ HT/Km)

- Classe 2 : 14,271 (cts d'€ HT/Km)
- Classe 3 : 29,150 (cts d'€ HT/Km)
- Classe 4 : 38,519 (cts d'€ HT/Km)
- Classe 5 : 5,796 (cts d'€ HT/Km)

Sur l'autoroute A43, les taux kilométriques appliqués aux véhicules d'une même catégorie ne peuvent, sur aucun parcours, s'écartez de plus de 50 % (cinquante pourcent) du taux kilométrique moyen de cette catégorie, sauf accord conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de la voirie nationale.

A partir de 2016, les taux kilométriques appliqués aux véhicules d'une même catégorie ne pourront, sur aucun parcours, s'écartez de plus de 30 % (trente pourcent) du taux kilométrique moyen de cette catégorie, sauf accord conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de la voirie nationale.

Pour la période 2012-2015, la hausse annuelle des tarifs de péage (HT) pour les 5 classes de véhicules est égale à :

$$H_n = I_n + 1,5\%$$

Pour l'année 2016, la hausse annuelle des tarifs de péage (HT) pour les 5 classes de véhicules est égale à :

$$H_n = I_n$$

4.3 Politique commerciale

La société s'engage à assurer à ses clients un haut niveau de service, en mettant notamment l'accent sur la sécurité, la fluidité du trafic et l'information qui lui est liée, le confort, les relations clientèle et tous services annexes. L'information commerciale et tarifaire sera claire et accessible, en particulier via le site Internet de la société.

4.3.1 Connaissance des besoins de la clientèle et gestion des réclamations des clients

La politique commerciale de la SFTRF vise à adapter ses services à la diversité des demandes de sa clientèle, dans le but de la fidéliser et de la développer tout en améliorant le niveau de service du réseau et les recettes de la société. La SFTRF intensifiera, au cours du contrat d'entreprise, sa politique d'accueil de la clientèle notamment à partir d'enquêtes de connaissance et de satisfaction de la clientèle.

Elle mettra en place une organisation homogène pour le traitement des réclamations clients quel que soit le canal d'acheminement de la réclamation choisi par le client (content/pas

content, courrier, mail, site Internet/espace client, ...). La SFTRF met en œuvre une organisation et des outils adaptés pour permettre aux clients de s'exprimer y compris par le site Internet, et pour gérer toutes les demandes et réclamations des clients dans des délais raisonnables.

L'information sur l'existence des moyens de réclamations sera délivrée de manière claire et visible et figurer dans tous les lieux de passage des usagers : installations commerciales, points d'information, gares de péage, etc.

Dans le cadre du présent contrat, les réponses aux réclamants seront apportées dans un délai moyen de 10 jours ouvrés, le délai courant à partir du moment où la SFTRF a connaissance de la réclamation.

4.3.2 Abonnements

Abonnements à réduction

La SFTRF poursuivra activement la promotion du système de télépéage Liber-t au cours des années à venir.

Dans le respect du principe d'égalité, la SFTRF poursuivra sa démarche de politique d'abonnements visant notamment ses clients réguliers de semaine ou de week-end (trajets domicile-travail, clientèle professionnelle).

En outre la société pourra proposer, dans les zones desservies par d'autres sociétés concessionnaires d'autoroutes, des formules communes d'abonnement. Ainsi, ont été mis en place ces dernières années, des abonnements communs avec AREA et ATMB (Directcimes).

Télépéage PL

Le télépéage PL, mis en place par l'ensemble des sociétés d'autoroute françaises, est opérationnel depuis le début 2007. Les badges sont émis par plusieurs émetteurs concurrents. Les cartes CAPLIS ne sont plus acceptées sur le réseau SFTRF depuis le 1^{er} avril 2008. Une réduction supplémentaire est accordée aux poids lourds en fonction de la catégorie Euro à laquelle ils appartiennent.

4.3.3 Etude sur la tarification et la répartition du péage.

La SFTRF est prête à participer à une étude origines-destinations avec cahier des charges établi par l'Etat.

4.3.4 Réseau de vente

La SFTRF a aménagé son réseau de commercialisation de ses produits en vue de le rendre plus facilement accessible à ses clients. L'abonnement en ligne est offert sur le site Internet de la société.

La localisation et les horaires d'ouverture de ses espaces-clients, le fonctionnement de son centre d'information téléphonique et de son site Internet seront adaptés aux attentes et aux besoins des clients.

5 Développement durable

5.1 Programme de protection de l'environnement et divers

Eau industrielle : Le CESAM dispose d'une bâche d'une capacité de 360 m³ qui était initialement alimentée par un canal à proximité. Cette réserve d'eau était à l'origine destinée à plusieurs utilisations : renforcement de la défense incendie, climatisation des locaux, lavage des véhicules, fabrication de saumure, arrosage des espaces verts. Compte tenu de la qualité de l'eau très chargée en particules fines, seules les fonctions de renforcement de la défense Incendie et de climatisation des locaux ont pu être assurées. Devant les difficultés d'approvisionnement en eau, la SFTRF a souhaité exploiter les ressources de la nappe phréatique ; au terme d'une étude, un forage de 25 m a été réalisé en 2009. Pendant l'année 2010, la SFTRF a mis en œuvre un système de pompage raccordé aux équipements du CESAM afin que cette eau industrielle puisse être utilisée pour toutes les fonctions prévues à l'origine.

Gestion des boues de curage des cuves : Dans le cadre de la maintenance des systèmes de retenue et traitement des eaux de ruissellement, il est procédé régulièrement à des pompages de boues dans les cuves de traitement ou bien dans les bassins. Ces boues doivent être qualifiées puis, suivant leur teneur en éléments nocifs, être évacués vers les centres de traitement appropriés. Cette évacuation concerne des volumes non négligeables de matière et, la SFTRF va étudier la faisabilité d'un équipement de décantation afin d'en diminuer le volume, avant valorisation ou évacuation en station de traitement.

Entretien des dépendances de l'autoroute :

La SFTRF va poursuivre sa politique visant une réduction et une meilleure utilisation des produits phytosanitaires en conformité avec l'évolution de la réglementation et en mettant en application les principes suivants :

- Dans le cadre du plan Ecophyto 2018, réduction de 50 % l'usage des produits phytosanitaires. La société s'est par ailleurs engagée dans la lutte préventive et curative contre la prolifération de l'ambroisie et de la renouée du japon.
- Utilisation privilégiée du traitement thermique sur toutes les surfaces minérales du tracé et des aires.
- Clôtures : traitement ramené à 80 cm de largeur au niveau de la clôture, utilisation privilégiée du traitement thermique sur les zones sans risque d'incendie, arrachage ou traitement mécanique des ligneux et chardons. Lors du

renouvellement des clôtures, la société veillera à ce que les nouvelles clôtures favorisent le déplacement de la faune en direction des passages réservés à son intention. La société veillera, dans le cadre de l'entretien courant de ces ouvrages, à ce que les abords des passages à faune existants et des ouvrages hydrauliques pouvant servir de passage à faune soient aménagés de manière attractive pour la petite et/ou la grande faune.

- Utilisation des produits phytosanitaires ciblée et adaptée au végétal à traiter, préparation des produits par un agent spécifiquement formé doté de matériels à dosage automatique.
- Formation spécifique des agents du service « viabilité ».

En outre, la SFTRF qui est partenaire de l'association « L'air de l'Ain et des Pays de Savoie » va mettre à disposition de celle-ci un emplacement pour l'installation d'une station de mesure de la qualité de l'air au niveau du demi échangeur de Saint-Julien-Montdenis.

5.2 Covoiturage

Dans le cadre de l'organisation de leurs déplacements professionnels ou privés, un nombre croissant de personnes ont recours au covoiturage et ce phénomène est particulièrement visible sur autoroute où les rendez-vous sont donnés au niveau des péages. Cette tendance commence à être perceptible au niveau du diffuseur n°26 de la Chambre où le parking commence à être largement utilisé. Afin de répondre à cette demande et ne pas « engorger » le parking du personnel du CESAM, la SFTRF va lancer en 2014 une étude d'opportunité et de faisabilité d'un parking destiné au covoiturage et situé à proximité du CESAM. Les résultats de cette étude pourraient éventuellement déboucher vers la réalisation d'un parking à l'horizon 2015/2016 environ.

6 Politique Sociale

Les enjeux sociaux doivent tenir compte de la situation économique de la société, des orientations et indications de l'actionnaire majoritaire et d'un environnement en pleine mutation.

Comme la société l'a démontré ces dernières années, elle poursuivra dans cette voie consistant dans une stabilisation de ses effectifs et une optimisation de son personnel, notamment au bénéfice de la sécurité, par le renforcement de la professionnalisation des agents et de la formation à destination des nouveaux emplois liés à l'automatisation des barrières de péage.

Le rapprochement des deux entités (GEIE-GEF – voir plus bas - et direction de réseau) et de leur personnel dédié est un élément majeur de la politique sociale de la SFTRF. Toutes les décisions concordent à harmoniser les métiers, les fonctions, les qualifications dans un souci de cohérence sociale ayant d'ailleurs conduit à trouver des passerelles entre le tunnel et l'autoroute.

Durant l'été 2006, une convention de branche a été signée entre les organisations syndicales (CFDT, CFTC, CFE-CGC-BTP, CGT, FO, CNSF, FAT/UNSA) et le syndicat professionnel qui regroupe toutes les sociétés concessionnaires. L'objectif de cette convention est de permettre à chaque salarié de bénéficier d'un socle de garanties sociales communes pour l'ensemble du secteur autoroutier, à l'image de ce qui est fait pour d'autres secteurs d'activités, comme la métallurgie. Ces garanties générales portent notamment sur la liberté d'opinion, le droit syndical, la représentation du personnel, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, l'égalité de traitement entre les salariés... Elles donnent donc les bases d'un nouvel espace de dialogue social.

La convention s'est accompagnée par la mise en place d'une nouvelle classification des emplois dont le dispositif de cotation a abouti à un positionnement de chaque poste sur la grille des emplois. Cette classification qui est une conséquence de l'adoption pour le secteur d'une convention nationale de branche, a également permis à certains agents d'exécution et techniciens d'évoluer vers un statut d'agent de maîtrise. Par ailleurs, toujours suite à la mise en place de cette convention, un accord a été signé au niveau national avec les organisations syndicales permettant de fixer des rémunérations annuelles garanties pour chacune des classes. La société a gardé sa propre convention d'entreprise datant de 1998 qui continue à s'appliquer lorsque les modalités sont plus avantageuses que celles prévues par la convention collective de branche. De même, les accords d'entreprise qui sont nombreux demeurent dès lors qu'ils sont plus favorables.

Une particularité demeure par l'application de la directive européenne 2004/54/CE du 29 avril 2004 qui a introduit pour les tunnels situés sur le territoire de deux états membres, le principe de la gestion unique. Les deux sociétés concessionnaires italienne (SITAF) et française (SFTRF) ont mis en place un Groupement Européen d'Intérêt Economique (GEIE) dans le but de garantir la maintenance et la gestion unique du tunnel du Fréjus. Les personnels travaillant pour ce GEIE ont donc signé un avenant de détachement qui les place sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle du Groupement d'Exploitation du Fréjus (GEIE-GEF) tout en gardant un contrat de travail SFTRF de droit français.

6.1 Effectif / Emploi

La baisse des effectifs s'est réalisée sur les trois dernières années. La société a réalisé un programme pluriannuel concernant les mouvements de personnel avec la baisse des besoins de personnels au service péage, en raison de la mise en place des voies automatiques.

Les effectifs pondérés sont donc passés de 298 personnes en 2007 à 294 en 2008 pour être de 289 en 2009.

Pour la prochaine période, l'évolution des effectifs restera très marginale à l'exception probable de ceux des PST (à expertiser en fonction de la date de mise en service de la galerie qui conduira vraisemblablement à ne plus avoir qu'un seul poste fixe central) ; cependant la SFTRF poursuivra dans l'adéquation et la formation des personnels en fonction du niveau des services afférents à la clientèle, de l'évolution des technologies, de la poursuite de l'excellence en matière de prévention et de sécurité des hommes et des ouvrages et de la nécessité de maintenir une bonne qualité de travail tout en progressant sur la productivité.

Le projet de redéploiement des péagers se poursuivra par l'employabilité des agents sur le terminal contrôle optique qui permet une gestion des voies de péage à distance. Ce dispositif de mobilité a fait l'objet d'un accord cadre intégré dans la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences.

La SFTRF évoluant dans une vallée fortement touchée par la délocalisation notamment des électro-intensifs, jouera pleinement son rôle d'acteur de l'emploi tant au sein de sa structure par des contrats de professionnalisation et d'apprentissage que par le recours aux jeunes étudiants travaillant pour son compte comme le groupement d'entreprises RAZEL BILFINGER en charge de la réalisation d'une galerie de sécurité. Ainsi la SFTRF a co-signé, en partenariat avec la mission locale Jeunes, Pôle Emploi et RAZEL-BILFINGER, un accord destiné à former des jeunes savoyards et à les intégrer dans les équipes de chantier après l'obtention de diplômes qualifiants comme par exemple le certificat de préposé aux tirs. Ces jeunes sont ou seront intégrés dans les équipes de chantiers et pourront bénéficier de contrats en CDI.

6.2 Gestion des ressources humaines

Pour reconnaître et développer les compétences internes tout en s'attachant à améliorer le haut niveau de service à la clientèle, la société s'appuie sur différents outils qui permettent une démarche très incitative autour de la formation interne et externe mais également par sa gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et de deux dispositifs :

- l'un à l'attention des seniors,
- et l'autre à l'attention de personnels volontaires et identifiés pour la valorisation des acquis et de l'expérience (VAE).

Les mutations technologiques nécessitant une adaptation des personnels :

Le système de perception du péage est en pleine mutation avec l'installation progressive des bornes tous paiements qui se poursuit sur l'ensemble du réseau en 2011 ; le TIS poids lourd et les nouvelles évolutions obligent la société à anticiper le positionnement des personnels vers de nouveaux métiers qui sont liés au péage lui-même comme les postes d'opérateurs TCO (Terminal de contrôle optique) ou alors vers le renforcement des services maintenance ou commercial.

La volonté de la société est de poursuivre avec toutes les précautions sociales d'usage, l'employabilité des personnels qui ne seront plus nécessaires à la perception du péage en caisse. Cette politique, initiée il y a maintenant deux années, se prolongera durant les trois prochaines années et sera toujours accompagnée d'un plan de formation individualisé pour chaque agent qui aura préalablement été auditionné et évalué.

En collaboration avec le Centre de Bilan Professionnel de la Savoie et la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, la société s'est fixé deux objectifs :

- l'un consistera à faciliter les démarches des salariés et à les accompagner dans la mise en place d'une validation des acquis de l'expérience. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la loi du 17 janvier 2002 qui permet à toute personne engagée dans la vie active depuis au moins trois ans de faire reconnaître ses acquis pour obtenir toute ou partie d'un diplôme, d'un titre ou d'une qualification professionnelle. Sept salariés volontaires se sont impliqués dans ce projet qui consistera dans un premier temps à déterminer la pertinence de la démarche VAE au regard de leurs objectifs ; pour ensuite identifier les titres et diplômes en correspondance avec leur expérience pour enfin bénéficier d'un accompagnement spécifique qui doit aboutir à l'obtention totale ou partielle de la validation.

Pour l'entreprise, ceci engendre une émulation interne par l'aspect collectif permettant aux salariés d'élever leur niveau de qualification, d'identifier un éventuel besoin en formation, de développer l'employabilité des personnels qui détiendront un diplôme en rapport avec leur expérience acquise.

- l'autre dispositif propose d'apporter le concours de la société à la politique publique de maintien dans l'emploi des seniors. Ceci consistera pour les salariés volontaires âgés de plus de cinquante ans de mettre en perspective les réels enjeux de leur carrière, de participer avec l'entreprise à leur positionnement avec des solutions adaptées à l'environnement, de contribuer à la reconnaissance de leur expérience et d'unir des pistes de réflexion sur la préparation à leur future cessation d'activité professionnelle.

Pour l'entreprise, cette démarche s'inscrit dans la continuité des objectifs permettant d'accompagner les mobilités internes et externes, d'identifier les modalités de transmission de l'expérience des seniors, de réfléchir sur l'adaptation des conditions de travail en lien avec le profil des salariés et d'anticiper les fins de carrière des seniors avec une bonne lisibilité de notre pyramide des âges.

6.3 Formation

Sur les trois années à venir, et afin de s'adapter à l'environnement du reclassement des métiers, il est prévu de mettre l'accent sur les formations techniques et celles contribuant à l'acquisition de nouvelles formations, notamment en terme de formation managériale.

La sécurité restera un des thèmes « phare » de la formation, en particulier pour les personnels de la viabilité et les pompiers sécurité tunnel, avec pour objectif permanent une efficacité toujours accrue et des conditions de sécurité optimum pour les usagers et les personnels. Dans ce cadre, une formation aux risques spécifiques pour les pompiers (chimique, électrique) sera mise en œuvre.

Les intervenants internes et externes devant pénétrer dans la galerie de sécurité du tunnel du Fréjus suivront une formation spécifique à la sécurité et à la connaissance des équipements du tunnel qui sera validé par la délivrance d'un passeport sécurité.

Enfin un dernier volet de la formation sera consacré à la pratique des langues anglaise et italienne, d'une part pour faciliter la communication avec les usagers étrangers et d'autre part avec les salariés italiens du GEIE-GEF, toujours dans un souci de qualité croissante.

La SFTRF a lancé en collaboration avec la cité des langues de Chambéry, des mesures d'évaluations de ses personnels sur la langue italienne. L'objectif poursuivi est de familiariser, avec la langue italienne, l'ensemble des salariés travaillant sur le site du tunnel.

6.4 Parcours professionnels et carrières

La société s'est donné pour objectif de :

- finaliser la mise en œuvre de parcours professionnels pour l'ensemble des métiers ;

- généraliser l'entretien professionnel et mettre en œuvre les entretiens de deuxième partie de carrière, pour évaluer les performances, mettre en œuvre des actions visant à faire évoluer en compétences le personnel, détecter des potentiels pour anticiper les départs d'experts et ainsi éviter la perte de savoir et contribuer à la motivation des salariés.

6.5 Culture managériale

Dans le prolongement de ce qui a déjà été entrepris, et dans un contexte économique et social toujours plus difficile, la société poursuivra ses efforts en terme de formation dans le domaine du management, avec pour effet de :

- faire monter en compétences l'encadrement intermédiaire,
- leur donner les moyens de gérer leurs équipes dans les meilleures conditions, notamment en privilégiant le dialogue,
- soutenir l'encadrement intermédiaire dans leur rôle et missions.

6.6 Politique salariale

La politique salariale de la société reste très liée à sa situation financière et à la sensibilité de l'Agence des Participations de l'Etat, actionnaire principal.

Ainsi jamais de participation n'a pu être attribuée et l'accord d'intéressement reste très modeste en raison de la conjoncture économique et d'un trafic poids lourd en baisse très sensible sur l'année 2009.

Aussi, la société se tient toujours depuis 2005 dans le cadrage défini par la tutelle avec une marge de manœuvre très réduite. De plus, le statut de l'entreprise comprend une prime d'ancienneté évolutive qui fait « grimper » le GVT, laissant ainsi peu de latitude pour la performance individuelle ou collective. Cependant, la direction a toujours su garder une enveloppe permettant d'associer les « managers » à l'octroi d'augmentations individuelles ou de promotions internes.

6.7 Emploi de personnes handicapées

La SFTRF a recruté des travailleurs handicapés sur les 10 dernières années pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées et se rapprocher ainsi de l'obligation de 6 %.

Or certains salariés n'ont pas souhaité faire renouveler leur reconnaissance à ce titre.

Fin 2009, la SFTRF consciente qu'elle ne remplissait pas les exigences légales en la matière, a lancé une mission avec un conseil, la société GSM Consulting, entreprise spécialisée dans l'optimisation des coûts, visant à améliorer l'intégration et la prise en compte des

Travailleurs Handicapés au sein de l'entreprise. La mission a consisté en un audit de diagnostic Handicap, la compilation des données, la restitution du diagnostic et la mise en place de plans d'actions dont la recherche des personnes pouvant être reconnues comme Travailleurs Handicapés.

En 2009, la SFTRF employait 5 travailleurs handicapés.

Au 31 mars 2010, le nombre de travailleurs handicapés était de 7. A la date de signature du présent contrat, le nombre de Travailleurs Handicapés est de 11.

7 Stratégie de Développement et de Diversification

7.1 Développement d'infrastructures nouvelles

La Commission européenne, dans son avis du 20 juin 2001, qui autorisait la SFTRF à obtenir un prolongement de concession jusqu'en 2050, a demandé « d'exclure la participation de la SFTRF à toute procédure d'attribution de nouvelles concessions jusqu'au 31 décembre 2050 ».

Cette obligation couvre l'Etat comme les collectivités et donc, la SFTRF ne répondra à aucun appel d'offres portant sur une concession, ou par extension, sur un contrat de partenariat public-privé.

7.2 Politique de diversification

La société poursuivra sa politique de locations de fibres optiques noires et de location d'emplacement d'antennes sur des pylônes qu'elle a depuis plusieurs années.

Elle saisira toutes les occasions d'avoir de nouveaux clients opérateurs qui voudraient utiliser ses capacités excédentaires.

A l'heure actuelle, la SFTRF a pour clients pour la location de fibres optiques noires Verizon et France Telecom, ainsi que plus récemment Free et elle a dégagé un chiffre d'affaires de 571 000 € en 2010. La SFTRF a pour la location d'emplacements d'antenne sur pylônes comme clients les sociétés Orange et SFR et le chiffre d'affaires de cette activité a été de 59 000 € en 2010.

La SFTRF dispose d'un centre de formation et d'entraînement aux techniques d'intervention en tunnel (CFETIT). Ce centre mis à disposition du GEIE-GEF sert principalement à l'entraînement des équipes du GEIE-GEF mais il sert aussi de centre de formation pour des équipes de pompier extérieures publiques (SDIS, VVF italien) ou privées (GEIE du tunnel du Mont Blanc). Cette activité continuera. Elle a généré en 2009 un CA de 29 000 € en 2009. Ce chiffre d'affaires devrait avoisiner 50 000 € en 2011. La SFTRF demandera au GEIE-GEF d'utiliser son réseau de partenaires pour avoir une politique commerciale plus développée afin de mieux rentabiliser les équipements du CFETIT.

La SFTRF assure une prestation d'assistance en matière de sécurité pour l'Autoroute Ferroviaire Alpine (AFA) (Modalohr) sur l'aire d'Aiton (CA : 205 000 € en 2009). L'AFA (Modahlor) gérée par la société SGTBA, assure un service de ferroulage entre les plates-formes d'Aiton-Bourgneuf (France) et d'Orbassano (Italie). Le service commercial de l'AFA est situé dans les locaux de la SFTRF à Saint-Michel de Maurienne. Le service d'assistance à

la sécurité –composé de quatre agents de la SFTRF qui travaillent en poste- consiste à faire le contrôle dynamique des poids lourds qui arrivent sur la plate-forme d'Aiton, la vérification des documents des matières dangereuses, leur mise en sécurité en cas de fuite, la vérification des documents et la conformité du poids lourd, l'enregistrement du véhicule en fonction de sa réservation. La société mettra fin à ces prestations à l'occasion de la mise en œuvre de la DSP de la nouvelle autoroute ferroviaire alpine.

7.3 Politique de participation

En ce qui concerne l'information routière, la SFTRF est associée à plusieurs sociétés d'autoroutes françaises dans le cadre de la société Autoroutes-trafic. Cette société achète des données de trafic à la SFTRF, comme aux autres sociétés d'autoroutes, et les revend après les avoir rassemblées et après les avoir éventuellement mises sur un support spécifique (web trafic, point route, ...). Cette activité a rapporté en 2009 3500 € à laquelle s'ajoutera une subvention de 3500 € d'investissement par web caméras pour l'achat de flux vidéo (3 en 2011) et un intérressement à la vente de ces données à des prestataires.

La SFTRF est associée avec plusieurs sociétés d'autoroutes françaises dans AXXES (société par actions simplifiées) qui est un émetteur de télépéage pour les poids-lourds. Elle en est actionnaire à hauteur de 360 000 € ce qui représente 4,80 % du capital d'AXXES.

En outre elle est prestataire pour AXXES en assurant un point de vente à Saint-Michel perçoit pour ce faire 118 000 € par an. Toutefois, ce partenariat n'a pas de garantie de pérennité et est sujet aussi aux évolutions technologiques.

La SFTRF est actionnaire depuis 2008 de SOREA, société des régies de l'ARC, qui est une société d'économie mixte qui assure la fourniture d'électricité aux communes actionnaires ainsi que certains services comme la télévision par câble pour certaines communes. En 2009, cette activité a rapporté 1800 € pour un capital investi de 50 k€.

La SFTRF a une participation minoritaire dans la SEMICROF, société d'économie mixte qui gère l'autoport du Freney. Toutefois, jusqu'à présent, cette participation n'a pas donné lieu à perception de dividendes.

Sauf opportunité spécifique, comme ce fut le cas pour SOREA, la SFTRF n'envisage pas de nouvelle participation.

La SFTRF s'est engagée dans un partenariat avec RTE pour l'enfouissement d'une ligne à Haute Tension entre la France et l'Italie. Cette ligne passera principalement dans l'emprise de l'A 43 et dans la future galerie du tunnel du Fréjus. Projet de développement durable permettant de sécuriser l'alimentation électrique de la France et de l'Italie et de préserver les paysages, elle générera pour la SFTRF des indemnités pour l'occupation du domaine public.

7.4 Recherche et développement

La SFTRF participe aux groupes de travail de l'ASFA ainsi qu'à la table ronde des grands tunnels. Elle recherche ainsi à se tenir au courant des derniers développements et à maintenir le niveau de ses prestations (particulièrement pour la sécurité).

La SFTRF envisage de faire partie du prochain programme eurorégional SERTI 2012-2013 dans le cadre du programme européen EASYWAY 2007-2013 et qui se décidera en 2011. EASYWAY est un programme qui vise à subventionner le déploiement de la gestion du trafic en temps réel sur le réseau TERN. Il associe 21 Etats et 135 opérateurs de réseau. Il est prévu de subventionner 1 500 M€ de projets à hauteur de 20% soit 300 M€ sur 2007-2013. Les projets concernés sont liés aux informations aux voyageurs, à la gestion de trafic, au fret et à la logistique et au recueil de données et équipements de terrain. EASYWAY est découpé en huit eurorégions, SERTI étant celle qui comprend le sud-est français et le Piémont.

Avec la SITAF, la SFTRF a engagé l'avant-projet de « SOS on board » un système embarqué permettant la communication infrastructure - véhicule dans le tunnel du Fréjus. « SOS on board » permettra en particulier de recevoir ou d'envoyer des messages d'alerte.

Le GEIE-GEF est partenaire du projet SECTRAM (ALCOTRA) sur la gestion des risques liés au transport de matières dangereuses dans les Alpes (2010-2012). Il devrait déboucher sur un site internet pilote de suivi des matières dangereuses. Ce projet est piloté par la région Ligure avec l'Ecole des Mines de Paris et l'Université de Gênes.

8 Les objectifs de performance

8.1 Définition et mesure des objectifs de performance

Les objectifs particuliers de qualité d'exploitation prévus à l'article 13 du cahier des charges de la concession sont fixés d'un commun accord pour la période 2012-2016 et définis à partir d'indicateurs de performance définis à l'annexe E ci-après.

8.1.1 Mesure des objectifs de performance et transmission au concédant

L'ensemble des actions nécessaires aux relevés, aux calculs et à l'obtention des résultats des mesures de ces indicateurs est effectué par le concessionnaire et sous sa responsabilité, à l'exception des mesures de qualité des aires. L'élaboration de certains indicateurs nécessitera le développement d'applications spécifiques qui sont prévues dans le nouveau Système d'Aide à la Décision (SAE) du PC CESAM, système qui sera pleinement opérationnel en 2014.

La méthode de mesure et les modes et la fréquence de transmission des résultats sont définis dans chaque fiche méthodologique.

En outre, les résultats des indicateurs de performance font l'objet d'un rapport annuel de la part du concessionnaire, annexé au compte rendu d'exécution de la concession prévu à l'article 35.3 du cahier des charges à partir du rapport portant sur l'exercice 2011, ces indicateurs seront progressivement renseignés compte tenu de la mise en œuvre du SAE vu ci-dessus.

8.1.2 Contrôle des objectifs de performance

Les niveaux de performance déclarés atteints par la SFTRF font l'objet de contrôles de la part de l'autorité concédante, le cas échéant assistée ou représentée par tout tiers de son choix dûment mandaté à cet effet. Ces contrôles peuvent être réalisés sous la forme de mesures ponctuelles ou d'audits sur les méthodes de mesures ou de calculs mis en œuvre par la SFTRF. A cette fin, la SFTRF tient à la disposition de l'autorité concédante les relevés, mesures et calculs ayant permis la construction des indicateurs. Les synthèses proposées par le concessionnaire peuvent faire l'objet de corrections de la part du concédant en fonction des résultats des contrôles contradictoires effectués.

8.2 Pénalités associées à ces objectifs

En cas de non-atteinte des objectifs de performance mentionnés au paragraphe 8.1.1 ci-dessus et définis d'un commun accord, le concédant peut exiger de la société concessionnaire le versement d'une pénalité calculée selon les modalités définies ci-dessous.

8.2.1 Calcul de la pénalité

Le montant de la pénalité (P) associé à un objectif de performance est exprimé comme suit :

$P = U \times N$, où :

- U est la valeur unitaire de la pénalité ;
- N est le nombre d'unités de base de pénalités associé à chaque indicateur pour l'année considérée.

La valeur de U est fixée à 1 250 €.

Le mode de calcul du N associé à chaque indicateur est défini en annexe E.

8.2.2 Plafond du montant de pénalité et dérogations

Le montant cumulé sur une année civile des pénalités pour non-atteinte des objectifs de performance définis au paragraphe 8.1.1 ci-dessus ne peut dépasser 100 000 €.

Les pénalités sont arrêtées et le cas échéant acquittées par année civile sur le fondement des synthèses relatives au niveau de performance atteint par la société concessionnaire sur les périodes spécifiées pour chaque objectif de performance de l'année civile considérée.

Les résultats des indicateurs calculés sur l'année i sont relatés dans le rapport d'exécution de l'année i , fourni l'année $i+1$.

Les résultats concernant les indicateurs de viabilité hivernale sont donnés sur la saison hivernale couvrant les années i et $i+1$.

Les pénalités s'appliqueront, le cas échéant, à partir de l'année 2014, sur les résultats 2013.

Les pénalités associées à l'indicateur « Chaussées – Etat de surface des chaussées » ne seront pas appliquées si les résultats " hors rampe d'accès " atteignent l'objectif, et à condition que les résultats globaux aient atteint l'objectif l'année précédente.

8.2.3 Procédure d'application des pénalités

Lorsque le concédant constate qu'un objectif n'est pas atteint, il adresse par lettre recommandée avec avis de réception postal à la société concessionnaire le montant des pénalités de performance envisagées. La société concessionnaire dispose d'un délai de

quinze jours ouvrés à compter de la réception de la lettre, pour adresser ses observations au concédant.

9 Rendu d'exécution de la concession

9.1 Suivi de l'exécution du contrat

L'article 35 du cahier des charges précise les éléments à fournir chaque année au concédant. En application de la directive du 2 mars 1981, visée à l'article 20 du cahier des charges, relative aux documents périodiques à produire par les sociétés concessionnaires d'autoroutes, la société établit et diffuse, sous une forme adaptée dans son contenu, un compte-rendu mensuel d'exploitation retraçant les faits marquants du mois et donnant les principaux chiffres de trafic et de recette. Un compte rendu récapitulatif annuel est prévu.

9.2 Etude financière prévisionnelle de la concession

La société concessionnaire communique chaque année au ministre chargé de la voirie nationale, au ministre chargé de l'économie et au ministre chargé du budget, avant le 1^{er} juillet, une étude financière prévisionnelle portant sur l'équilibre comptable et financier de la concession et comprenant, pour la durée restante à courir de la concession :

- un plan de financement ;
- un compte de résultat ;
- un plan de trésorerie ;
- l'évolution des fonds propres et de la dette ;
- les soldes intermédiaires de gestion et ratios financiers suivants :
 - excédent brut d'exploitation ;
 - capacité d'autofinancement/investissement hors taxes ;
 - dettes financières/fonds propres ;
 - dettes financières/capacité d'autofinancement ;
 - ratio de couverture de la dette glissant sur quinze ans ;
 - fonds propres/investissements hors taxes ;
 - résultat net/chiffres d'affaires.

9.3 Rapport annuel d'exécution du contrat d'entreprise

La SFTRF transmet, avant le 1er juillet de chaque année, un rapport annuel d'exécution de la concession. Ce rapport contient notamment les éléments relatifs à l'ensemble des indicateurs fixés dans l'annexe : indicateurs de performance, indicateurs de suivi de l'exécution des engagements pris par la société dans le cadre de ce contrat et indicateurs statistiques. (Ces indicateurs seront progressivement renseignés compte tenu de la mise en œuvre des applications nécessaires à leur élaboration, voir 8.1.1.)

9.4 Synoptique annuel du réseau autoroutier

Les éléments suivants feront l'objet d'un synoptique annuel à partir de la signature du contrat d'entreprise :

- places poids lourds sur les aires ;
- places bus ;
- sanividanges.

Dans un délai d'un an après la signature du présent contrat d'entreprise, la SFTRF fournit au concédant un synoptique initial relatif aux éléments énumérés ci-dessus existants à la date de signature du contrat.

9.5 Modalités de transmission des rapports

Tous ces rapports sont transmis sous version papier (entroisexemplaires) et informatique.

* * *

*

Liste des annexes au contrat d'entreprise

Annexe A - Opérations significatives prévues au présent contrat d'entreprise

Annexe B - Fiches descriptives des principales opérations (Viaduc du Charmaix)

Annexe C - Distances tarifaires et grilles tarifaires en vigueur au 1er février 2011

Annexe D - Etude financière prévisionnelle des concessions (autoroutière et tunNELière)

Annexe E - Indicateurs

Annexe F - Plan indicatif du « Rapport d'exécution du cahier des charges et du contrat d'entreprise » et ses annexes détachables

Annexe G - Synoptique annuel du réseau autoroutier