

Autoroute 25 en PPP

RAPPORT ANNUEL

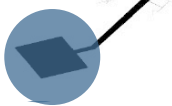
DU 21 MAI 2011 AU 31 MAI 2012



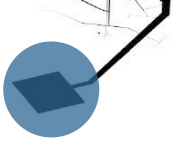
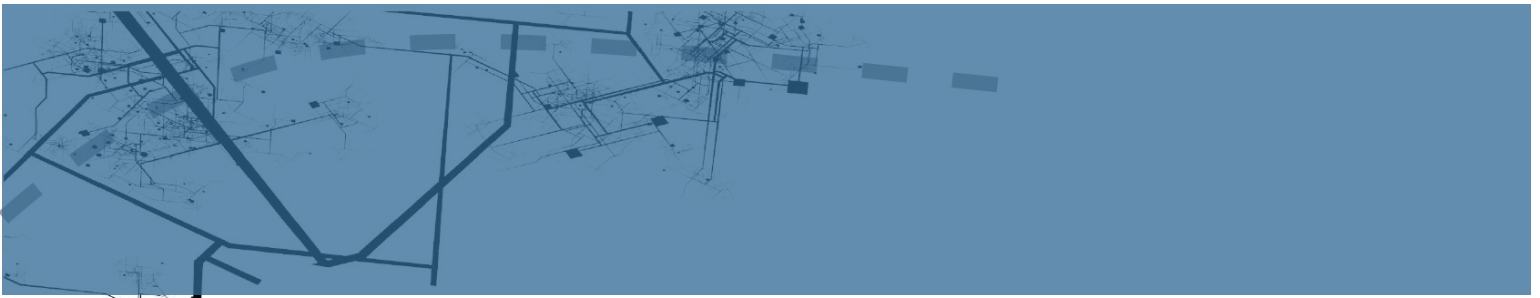
Québec 



TABLE DES MATIÈRES



1	INTRODUCTION	3
2	PORTRAIT DE LA CIRCULATION POUR LA PREMIÈRE ANNÉE D'EXPLOITATION	5
	2.1 Achalandage	5
3	PARTAGE DES REVENUS DE PÉAGE (PORTION MINISTÈRE) ----	9
4	EXPLOITATION ET ENTRETIEN	10
	4.1 Interventions et accidents	10
	4.2 Inspections réalisées au cours de l'année	12
	4.3 Travaux	12
5	SERVICE À LA CLIENTÈLE	13
	5.1 Comptes clients	13
	5.2 Communications	16
6	ANNEXE	18



1 INTRODUCTION

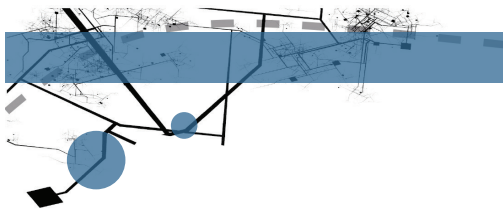
Le 13 septembre 2007, le ministère des Transports du Québec a signé une entente de partenariat public-privé (PPP)¹ pour 35 ans avec Concession A25 S.E.C. (CA25). Elle comprend la conception, la construction, le financement, l'exploitation, l'entretien et la réhabilitation des infrastructures réalisées en PPP dans le cadre du parachèvement de l'autoroute 25, soit :

- un tronçon autoroutier à quatre voies de 7,2 km entre le boulevard Henri-Bourassa à Montréal et l'autoroute 440 à Laval;
- un pont à 6 voies enjambant la rivière des Prairies;
- une voie réservée aux autobus, sauf sur le pont où les autobus circulent avec l'ensemble des usagers de la route;
- une piste multifonctionnelle pour cyclistes et piétons aménagée sur le pont;
- un système de péage à l'avant garde entièrement électronique. Ce type de système a été exigé à l'entente de partenariat en prévision d'une circulation pendulaire, donc une utilisation du pont par des usagers réguliers qui effectuent le même déplacement matin et soir, et du fait que le pont était situé dans un milieu urbain congestionné. Un point de perception avec arrêt n'était pas souhaitable afin d'éviter de créer de la congestion étant donné l'achalandage élevé.

Depuis le 21 mai 2011, l'ensemble de ces infrastructures est ouvert à la circulation, soit 4 mois plus tôt que prévu selon les échéanciers. Comme prévu dans l'entente de partenariat, CA25 est responsable de l'exploitation, de l'entretien et de la réhabilitation de l'autoroute 25 située entre le boulevard Henri-Bourassa à Montréal et l'autoroute 440 à Laval.

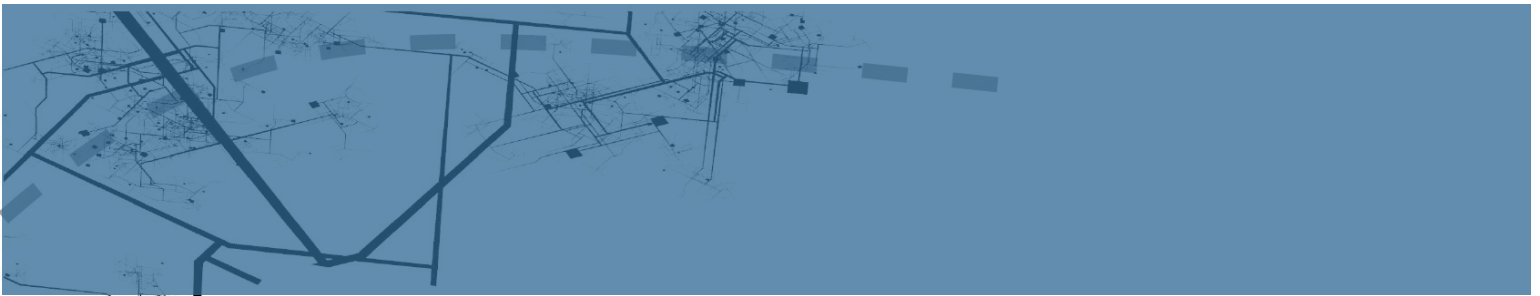
Ce rapport fait état de la première année d'exploitation de l'autoroute 25 en PPP, du 21 mai 2011 au 31 mai 2012. À noter que dès la première année, le Ministère a obtenu des revenus de 5 314 592 \$ provenant du partage des revenus de péage. Un achalandage important et croissant sur le pont de l'autoroute 25 a été constaté. Le présent rapport regroupe de l'information relative à la circulation, au partage des revenus entre le Ministère et CA25, à l'entretien des infrastructures ainsi qu'au service à la clientèle.

¹ L'entente de PPP est disponible sur le site du [Ministère des Transports du Québec : Autoroute 25 - Parachèvement](#).



Afin de présenter un portrait le plus réaliste possible, le mois de mai 2011, comprenant uniquement neuf jours d'exploitation, a été retiré de l'ensemble des graphiques. L'information relative à l'achalandage pour le mois de mai se trouve toutefois dans le tableau correspondant.

Le présent rapport annuel a été produit par le Ministère sur la base des données et de l'information fournies mensuellement par le partenaire privé.

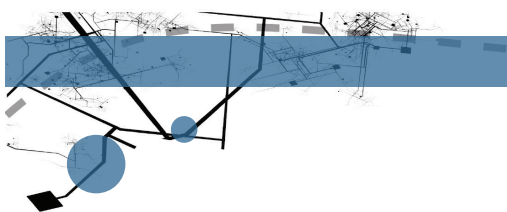


2 PORTRAIT DE LA CIRCULATION POUR LA PREMIÈRE ANNÉE D'EXPLOITATION

2.1 Achalandage

Pour la première année d'exploitation, plus de 11,1 millions de passages ont été comptabilisés sur le pont à péage de l'autoroute 25. Les données recueillies, de même que les graphiques les illustrant, permettent d'observer une augmentation continue de l'achalandage lors de la première année, à l'exception de la période des fêtes. Au total pour l'année, environ 78 % des passages ont été réalisés avec un véhicule inscrit à un compte client.

Le tableau suivant regroupe toutes les données relatives à l'achalandage du pont de l'autoroute 25.



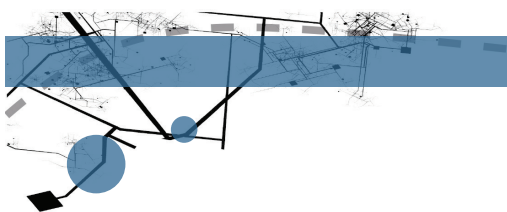
Portrait de l'achalandage

	Circulation mensuelle totale	Jours/ mois	Circulation quotidienne moyenne	Moyenne horaire en période de pointe pour la direction sud**	Moyenne horaire en période de pointe pour la direction nord**	DJMA †
Mai 2011 *	203074	9	22 564	356	488	22 564
Juin 2011	790178	30	26 339	1 433	1 927	25 468
Juillet 2011	818273	31	26 396	1 343	1 824	25 879
Août 2011	865135	31	27 908	1 430	1 876	26 502
Septembre 2011	928300	30	30 943	1 949	2 367	27 519
Octobre 2011	953121	31	30 746	2 018	2 438	28 136
Novembre 2011	969105	30	32 304	2 148	2 550	28 787
Décembre 2011	887312	31	28 623	1 769	2 163	28 765
Janvier 2012	833254	31	26 879	1 852	2 224	28 202
Février 2012	868268	29	29 940	1 957	2 266	28 370
Mars 2012	949685	31	30 635	1 906	2 233	28 594
Avril 2012	960714	30	32 024	2 150	2 559	28 886
Mai 2012	1085701	31	35 023	2 145	2 548	29 554

* Début fixé au 23 mai 2011 puisque les 21 et 22 mai 2011 les usagers de la route ont pu emprunter le pont de l'autoroute 25 gratuitement.

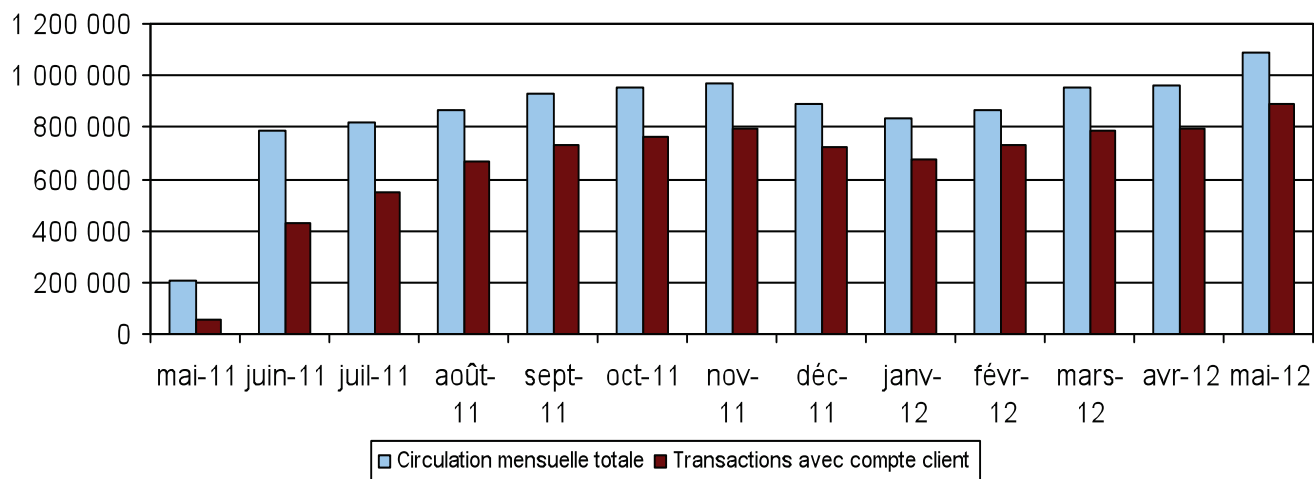
** Moyenne de circulation sur le pont en période de pointe, soit du lundi au vendredi entre 6 h et 9 h 30 ainsi que de 15 h 30 à 18 h 30.

† DJMA : Débit journalier moyen annuel

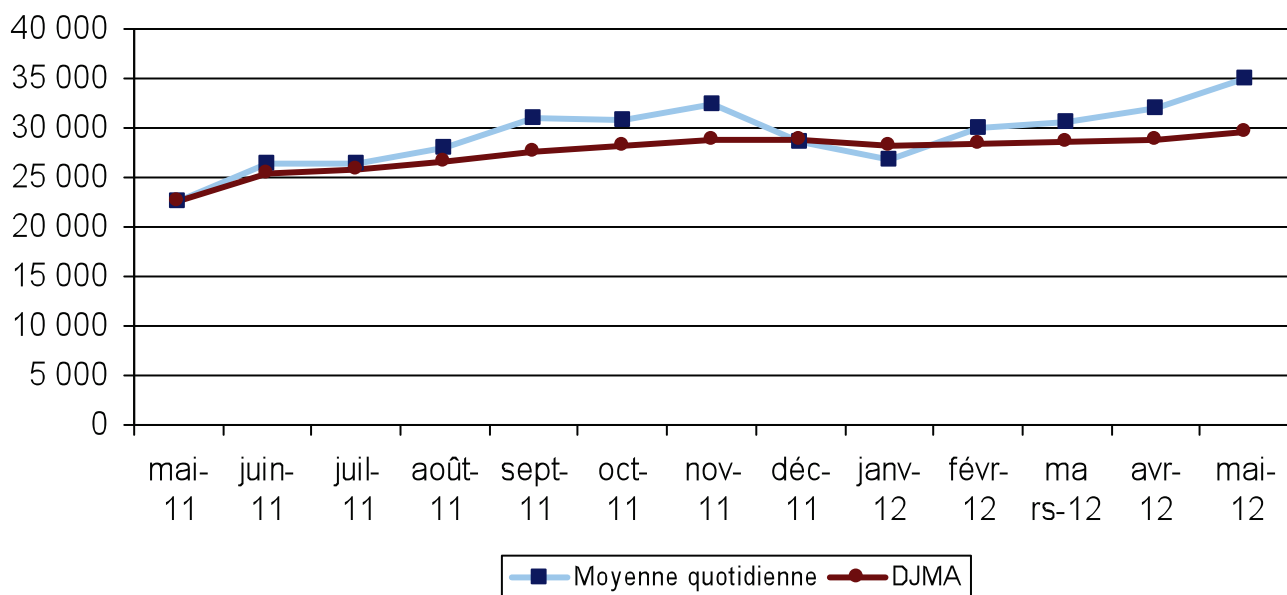


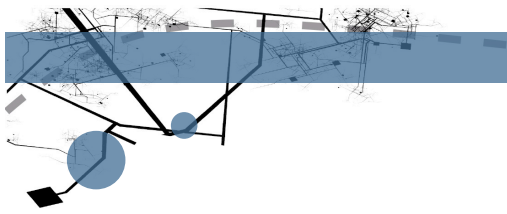
Les trois graphiques ci-dessous permettent d'observer l'augmentation de l'achalandage tout au long de l'année. Une diminution de la circulation lors des mois de décembre et janvier peut être constatée.

Circulation mensuelle

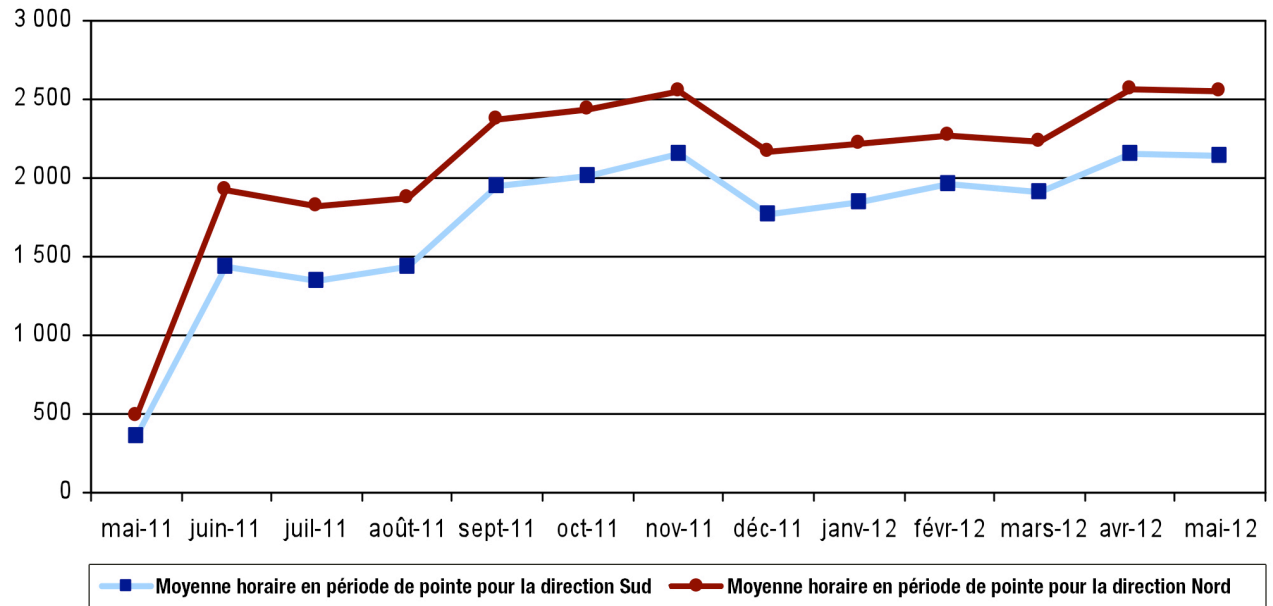


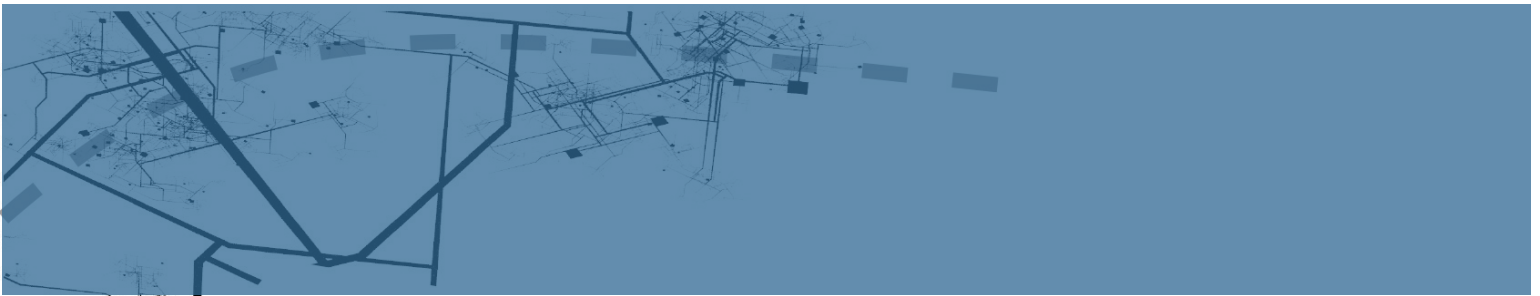
Circulation quotidienne moyenne





Circulation de pointe





3 PARTAGE DES REVENUS DE PÉAGE (PORTION MINISTÈRE)

Des revenus de 5 314 592 \$ pour le ministère des Transports

Comme prévu dans l'entente de partenariat public-privé entre le Ministère et CA25, le seuil de partage des revenus pour la première année d'exploitation était de 8,7 millions de dollars, en dollars de 2007. Le montant indexé en fonction de l'inflation représente une valeur de 9 021 998 \$. Au-delà de ce seuil, le Ministère et le partenaire partagent les revenus selon une formule définie dans l'entente de partenariat.

Pour la première année d'exploitation, le Ministère a recueilli 5 314 592 \$ provenant du partage des revenus de péage.

Les revenus tirés du partage sont versés au Fonds des réseaux de transport terrestre (FORT) servant à financer, entre autres, le réseau routier, les transports en commun et les infrastructures routières. Les revenus de ce fonds proviennent majoritairement de la taxe sur les carburants, des droits sur les permis et d'immatriculation, les revenus de péage, etc.

Pour connaître la grille tarifaire en vigueur entre le 1^{er} mai 2011 et le 31 mai 2012, veuillez vous référer à l'annexe du présent rapport. L'entente de partenariat prévoit que les tarifs et les frais d'administration sont indexés au premier juin de chaque année, selon une formule définie dans ladite entente.



4 EXPLOITATION ET ENTRETIEN

En étant responsable de l'exploitation des infrastructures routières, CA25 se doit de porter assistance aux usagers, comme le fait le Ministère par l'entremise de ses patrouilleurs routiers et son réseau de caméras de surveillance. Le partenaire privé doit également gérer toutes les fermetures sur son tronçon, par exemple, pour effectuer des travaux d'entretien ou des inspections.

Le tableau ci-dessous compile les interventions et les accidents survenus sur les infrastructures sous la responsabilité du partenaire privé.

4.1 Interventions et accidents

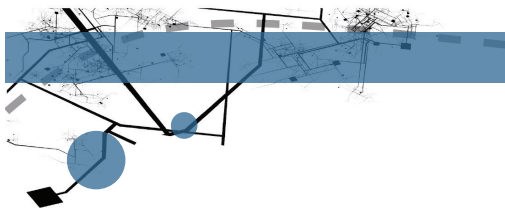
	Accidents ²	Événements avec intervention policière ³	Fermetures de route ⁴	Assistance à l'utilisateur ⁵
Juin 2011	0	20	0	52
Juillet 2011	1	20	3	44
Août 2011	1	23	1	67
Septembre 2011	0	25	0	54
Octobre 2011	2	14	1	52
Novembre 2011	4	31	0	43
Décembre 2011	6	13	0	29
Janvier 2012	7	24	0	31
Février 2012	3	15	0	23
Mars 2012	2	18	0	36
Avril 2012	1	17	0	55
Mai 2012	3	23	0	90
TOTAL	30	243	5	576

² Tout accident sur le tronçon de l'autoroute 25 ayant causé des dommages ou blessures.

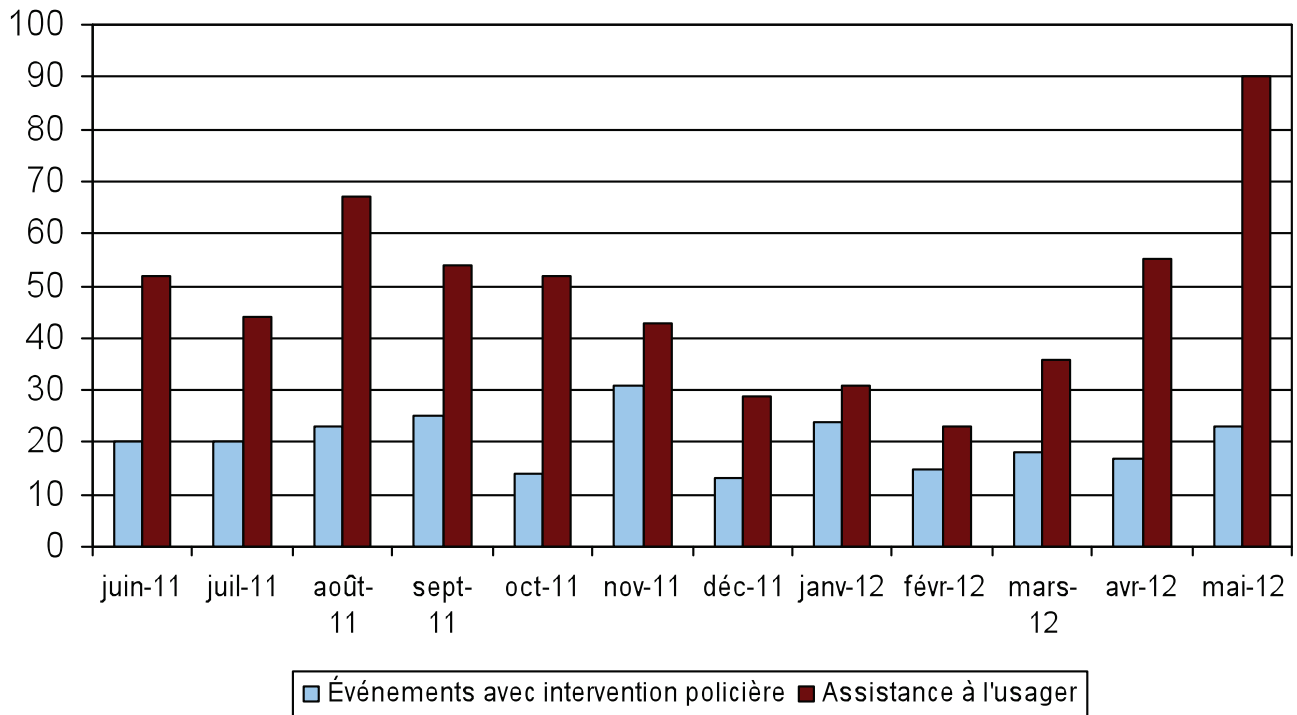
³ Toute intervention policière, à l'exception de celles concernant les infractions au Code de la sécurité routière.

⁴ Situation ayant nécessité une fermeture, partielle ou complète, d'une portion ou de l'ensemble du tronçon de l'autoroute 25.

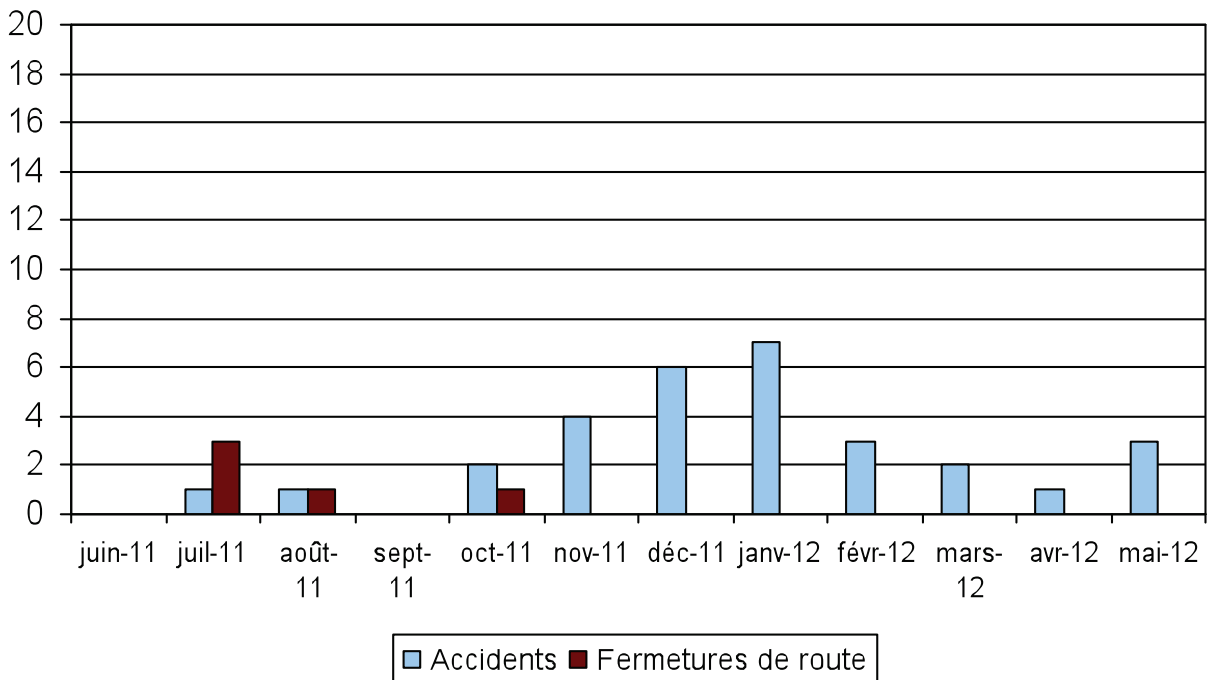
⁵ Interventions pour porter assistance aux personnes en difficulté sur le tronçon de l'autoroute 25 (sécurité, pannes, etc.).

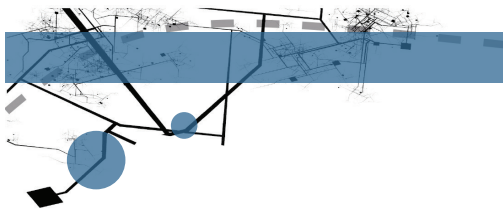


Interventions mensuelles



Accidents et fermetures





4.2 Inspections réalisées au cours de l'année

Au cours de la première année d'exploitation, soit de mai 2011 à mai 2012, et ce, comme prévu dans l'entente de partenariat entre le Ministère et Concession A25, l'ingénieur indépendant du projet, à savoir qui n'est pas lié au Ministère ni au partenaire privé, a réalisé :

- L'attestation de réception provisoire des ouvrages, exécutée préalablement à la mise en service des infrastructures – 18 mai 2011

L'inspection complète des infrastructures, en présence du partenaire privé et du Ministère, avant leur mise en service afin d'attester de leur conformité et de relever les éventuelles déficiences. Le cas échéant, celles-ci devaient être corrigées par le partenaire privé en vue de l'obtention de l'attestation de réception définitive des ouvrages.

Aucune déficience visant la sécurité routière n'a été constatée lors de l'inspection de réception provisoire.

- L'attestation de réception définitive des ouvrages – 31 octobre 2012

L'ingénieur indépendant a procédé à l'inspection de réception définitive des infrastructures afin d'attester la conformité des ouvrages par rapport aux exigences de l'entente de partenariat.

Une inspection complète des infrastructures a donc été exécutée avant leur ouverture à la circulation et cinq mois après.

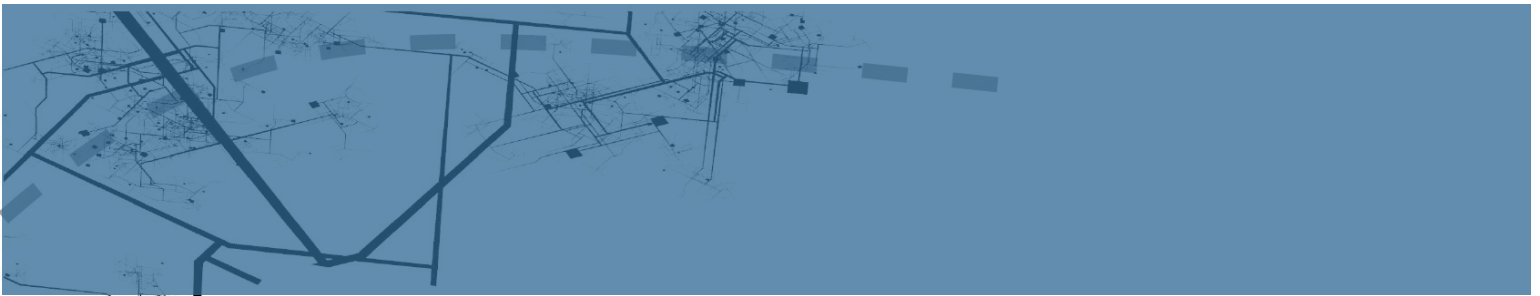
Par ailleurs, un audit de sécurité a aussi été effectué par une firme externe avant la mise en service des infrastructures sous la responsabilité du partenaire privé.

Le partenaire privé réalise aussi de façon continue des inspections sur ses infrastructures.

4.3 Travaux

Aucuns travaux majeurs n'ont été faits par CA25 au cours de la première année. Des travaux de maintenance préventifs sont réalisés de façon continue par le partenaire privé afin de maintenir les infrastructures en bon état et de corriger certains bris pouvant survenir de façon ponctuelle (glissière, signalisation, lumière, etc.).

Il en va de même pour la prochaine année d'exploitation : le partenaire privé ne prévoit pas procéder à des travaux majeurs sur les infrastructures dont il a la responsabilité, leur état ne le nécessitant pas.



5 SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le pont à péage de l'autoroute 25 est entièrement électronique. Ainsi, les usagers circulent sur le pont sans effectuer d'arrêt à un poste de péage. La facturation se fait à la suite du passage, en fonction de l'inscription ou non des véhicules dans un compte auprès de CA25. Il n'y a pas d'obligation d'inscrire son véhicule dans un compte. Des frais d'administration s'appliquent toutefois à chaque passage pour les véhicules qui ne sont pas inscrits.

Les véhicules inscrits reçoivent, à moins d'exception, un transpondeur qui servira à leur identification lors des passages sur le pont. Les frais de péage et autre frais sont alors directement portés à leur compte. Pour les autres usagers, des avis de paiement sont envoyés à l'adresse du propriétaire du véhicule ayant passé sur le pont.

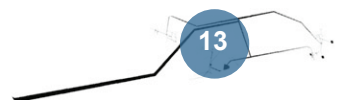
Les tarifs de péage sont déterminés en fonction de certains critères dont les deux principaux sont les suivants : le nombre d'essieux et la hauteur du véhicule. La grille tarifaire (en annexe) présente les différents tarifs.

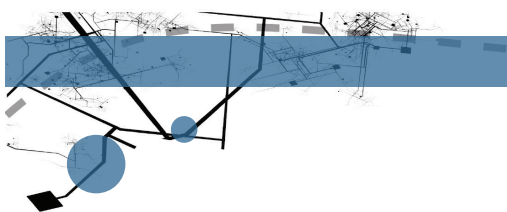
Afin de permettre aux clients d'ouvrir et de gérer leur compte, d'obtenir de l'information et d'acquitter leurs péages, différents outils sont en place dont le centre de service à la clientèle de CA25 situé près du pont sur le boulevard Lévesque à Laval. Il est aussi possible pour la clientèle de joindre le centre de service à partir du site Internet A25.com et par téléphone.

5.1 Comptes clients

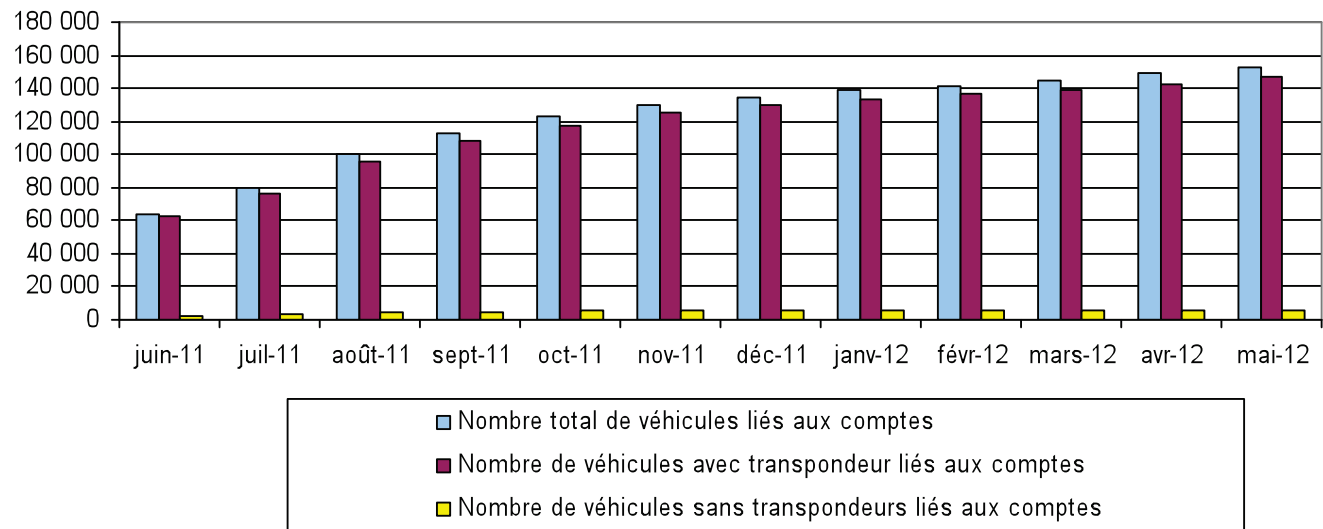
Le nombre d'usagers possédant un transpondeur a été en continuelle progression au cours de la première année d'exploitation du pont de l'autoroute 25. Le nombre total de transpondeurs a plus que doublé au cours de la première année, passant de 62 243 en juin 2011 à 146 942 en mai 2012.

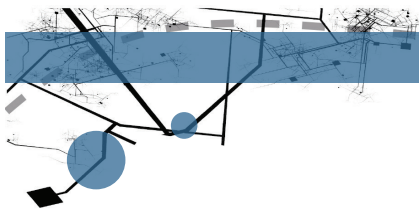
L'exploitation du péage, y compris la gestion des comptes clients, incombe à CA25. Afin de bien comprendre les données ci-dessous, il importe de savoir qu'un usager a la possibilité d'ouvrir, avec CA25, un compte avec transpondeur ou encore un compte vidéo, c'est-à-dire sans transpondeur. Dans ce dernier cas, le client verra déduire de son compte des frais d'administration de 3 \$ à chaque passage, en plus du prix de passage. Dans les deux cas, plus d'un véhicule peut être lié au même compte.





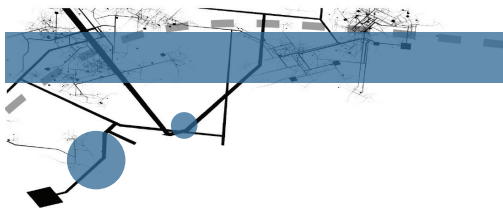
Comptes clients





Portrait des comptes clients

	Nombre de véhicules avec transpondeur liés à un compte	Nombre de véhicules sans transpondeur liés à un compte vidéo	Nombre total de véhicules liés à un compte	Circulation mensuelle totale	Transactions avec compte client	Taux d'utilisation (passage) avec compte
Mai 2011	48 465	1 135	49 600	203 074	58 728	28,92 %
Juin 2011	62 243	2 078	64 321	790 178	511 115	64,68 %
Juillet 2011	76 157	3 364	79 521	818 273	545 407	66,65 %
Août 2011	95 576	4 173	99 749	865 135	671 009	77,56 %
Septembre 2011	108 172	5 067	113 239	928 300	727 434	78,36 %
Octobre 2011	117 199	5 606	122 804	953 121	765 384	80,30 %
Novembre 2011	124 831	5 224	130 115	969 105	792 346	81,76 %
Déc. 2011	129 518	5 259	134 777	887 312	722 935	81,47 %
Janvier 2012	133 505	5 304	138 809	833 254	691 807	83,02 %
Février 2012	136 191	5 462	141 653	868 268	730 181	84,10 %
Mars 2012	138 872	5 614	144 486	949 685	789 550	83,14 %
Avril 2012	142 928	5 779	148 707	960 714	798 102	83,07 %
Mai 2012	146 942	5 995	152 937	1 085 701	893 950	82,34 %



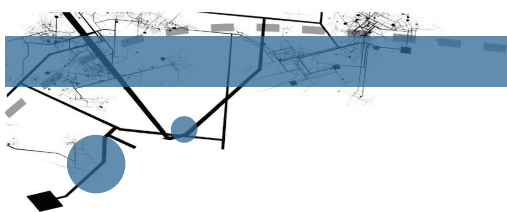
5.2 Communications

Le tableau des communications illustre les défis et difficultés qui ont été rencontrés au service à la clientèle de CA25 dans les premiers mois suivant la mise en service du nouveau lien routier. Le service à la clientèle a été surchargé pour les raisons suivantes : une demande plus forte que prévue, le caractère nouveau du péage électronique et la compréhension de son fonctionnement ainsi que le conflit de travail à Postes Canada, rendant ainsi impossible l'émission rapide des avis de paiement aux usagers sans compte et la livraison des transpondeurs. Des ajustements ont alors été apportés du côté du service à la clientèle et des promotions ont été mises en place pour éviter que cette dernière soit pénalisée par cette situation. Toutefois, la période d'ajustement a provoqué un débordement du service à la clientèle générant ainsi un volume important de plaintes, dont plusieurs associés à la difficulté de joindre rapidement un préposé de CA25 au téléphone.

Au cours des 12 premiers mois d'opération, une moyenne de 17 000 appels entrants par mois a été acheminée au centre de service à la clientèle. La majorité des appels concernait l'ouverture de comptes, les avis de paiement transmis par le partenaire privé ou encore des demandes d'information sur le fonctionnement du système de péage électronique. L'addition d'un centre d'appel externe a été mise en place au cours des derniers mois de 2011 afin de pallier au volume élevé d'appels.

Au cours de la première année d'opération, plus de 3 000 courriels et demandes d'information écrites ont été transmis au partenaire privé. Certaines statistiques du début d'opération ne sont pas disponibles puisque des systèmes ont dû être développés pour faire face à la demande d'information élevée.

De plus, le nombre de correspondances élevé à compter du mois d'août 2011 est en corrélation directe avec la grève des postes qui a eu lieu lors du mois de juin et juillet 2011.



Communications - A25			
	Circulation mensuelle totale	Nombre de plaintes reçues - Service à la clientèle A25	Nombre de plaintes reçues - MTQ
Mai 2011	203 074	Non disponible	137*
Juin 2011	790 178	Non disponible	188*
Juillet 2011	818 273	Non disponible	30*
Août 2011	865 135	102	25
Septembre 2011	928 300	94	13
Octobre 2011	953 121	95	3
Novembre 2011	969 105	66	11
Déc. 2011	887 312	95	7
Janvier 2012	833 254	7	3
Février 2012	868 268	26	3
Mars 2012	949 685	24	5
Avril 2012	960 714	21	5
Mai 2012	1 085 701	18	2

* En raison d'une surcharge d'appels, certaines plaintes n'ont pas pu être compilées. Le nombre de plaintes pour ces trois mois est donc légèrement supérieur à ce qui est indiqué dans le tableau.

Le nombre supérieur de plaintes reçu par le Ministère en mai et juin 2011 s'explique par la nouvelle configuration de la route mise en place à l'ouverture de l'autoroute 25. Le niveau de plainte traité par le Ministère a ensuite graduellement diminué pour se stabiliser.

Certaines plaintes reçues au Ministère sont transférées à CA25, celles-ci relevant du partenaire privé. Seules les plaintes entièrement traitées par le Ministère sont comptabilisées dans la colonne du même nom. Les plaintes transférées au partenaire sont donc comptabilisées par ce dernier afin de ne pas fausser les données.

6 ANNEXE

TARIFS DE PÉAGE																
PÉRIODES	JOURS OUVRABLES								FIN DE SEMAINE et JOURS FÉRIÉS							
	PPAM		HPJ		PPPM		HPS		PPAM		HPJ		PPPM		HPS	
HEURES	De	À	De	À	De	À	De	À	De	À	De	À	De	À	De	À
DIRECTION SUD	6h01	9h00	9h01	15h30	15h31	18h30	18h31	6h00			0h00	12h00			12h00	24h00
DIRECTION NORD	6h01	9h00	9h01	15h30	15h31	18h30	18h31	6h00			0h00	12h00			12h00	24h00
Catégorie A, tarif par essieu	80,00\$		80,00\$		80,00\$		80,00\$				80,00\$				80,00\$	
Catégorie B, tarif par essieu	1,20\$		0,90\$		1,20\$		0,90\$				0,90\$				0,90\$	
Catégorie C, tarif par essieu	2,40\$		1,80\$		2,40\$		1,80\$				1,80\$				1,80\$	

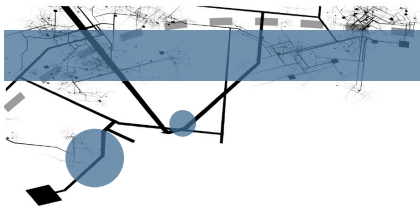
PPAM: Période de pointe du matin

HPJ: Période hors pointe du jour

PPPM: Période de pointe du soir

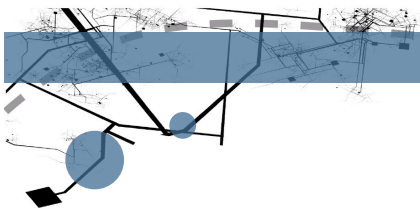
HPS: Période hors pointe de soir

TYPE DE VÉHICULE	DESCRIPTION
Catégorie A	Tout véhicule hors normes au sens de l'article 462 du Code de la sécurité routière
Catégorie B	Tout véhicule routier qui n'est pas visé dans la catégorie A et dont la hauteur du véhicule est inférieure à 230 centimètres
Catégorie C	Tout véhicule routier qui n'est pas visé dans la catégorie A et dont la hauteur du véhicule est égale ou supérieure à 230 centimètres



FRAIS D'ADMINISTRATION				
	DESCRIPTION	CATÉGORIE A	CATÉGORIE B	CATÉGORIE C
FRAIS MENSUELS APPLICABLES POUR CHAQUE VÉHICULE INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT EN RÈGLE ET ÉQUIPÉ D'UN TRANSPONDEUR QUI FONCTIONNE*				
●	Frais de gestion administrative du compte-client pour les comptes avec réapprovisionnement automatique	1,00\$	1,00\$	1,00\$
●	Frais de gestion administrative du compte-client pour les comptes sans réapprovisionnement automatique	2,50\$	2,50\$	2,50\$
FRAIS PAR PASSAGE APPLICABLES POUR TOUT VÉHICULE INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT EN RÈGLE MAIS QUI N'EST PAS ÉQUIPÉ D'UN TRANSPONDEUR*				
●	Frais de perception du tarif de péage par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage encouru pour le passage du véhicule	3,00\$	3,00\$	3,00\$

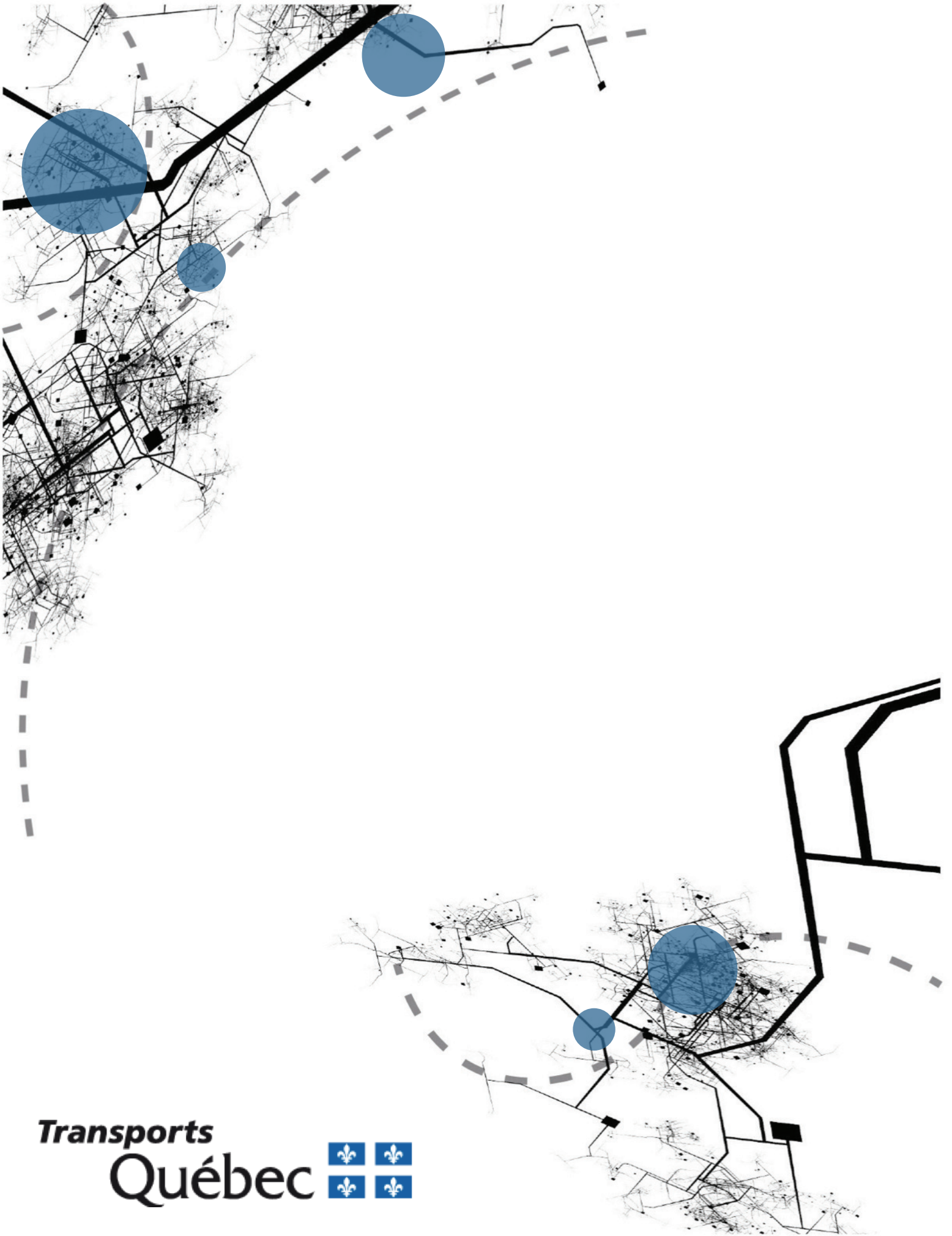
* Les frais applicables pour tout passage d'un véhicule inscrit à un compte-client qui n'est pas en règle sont ceux applicables pour tout passage d'un véhicule qui n'est pas inscrit à un compte-client



FRAIS D'ADMINISTRATION				
	DESCRIPTION	CATÉGORIE A	CATÉGORIE B	CATÉGORIE C
FRAIS APPLICABLES POUR TOUT PASSAGE D'UN VÉHICULE QUI N'EST PAS INSCRIT À UN COMPTE-CLIENT				
●	Frais d'administration relatifs à la perception du tarif de péage (1 ^{ère} demande de paiement) par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage encouru pour le passage du véhicule	5,00\$	5,00\$	5,00\$
FRAIS DE RECOUVREMENT POUR TOUT PASSAGE D'UN VÉHICULE ROUTIER IMMATRICULÉ HORS QUÉBEC				
●	Frais pour le recouvrement du tarif de péage et des frais d'administration par passage sur le Pont de l'A25, s'ajoutant au tarif de péage et aux frais d'administration encourus pour le passage du véhicule	35,00\$	35,00\$	35,00\$

TAUX D'INTÉRÊT				
	DESCRIPTION	CATÉGORIE A	CATÉGORIE B	CATÉGORIE C
	Taux d'intérêt appliqué aux sommes impayées dans les 30 jours suivants la date où elles deviennent exigibles.	Taux d'intérêt de 2% par mois, composé mensuellement **		

** Ce taux d'intérêt mensuel ne peut être supérieur au taux quotidien des acceptations bancaires canadiennes d'un mois apparaissant à la page CDOR du système Reuters à 10 heures à la date à laquelle la somme portant intérêts devient exigible pour la première fois, lequel est majoré de 4%, auquel cas, c'est ce dernier taux qui s'appliquera.



Transports
Québec

