



**PRÉFET
DE LA SEINE-
SAINT-DENIS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CAHIER DES CHARGES

Administration :

ETAT

Préfecture de la Seine-Saint-Denis
Direction de la citoyenneté et de la légalité – Bureau de la réglementation
Direction des ressources - Bureau des affaires financières et des achats
1 esplanade Jean Moulin
93007 Bobigny cedex

**CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC DE DÉPANNAGE ET ÉVACUATION
DES VÉHICULES LOURDS SUR AUTOROUTES EN SEINE-SAINT-DENIS**

ARTICLE 1 : OBJET DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges définit les conditions obligatoires d'agrément et les modalités d'intervention pour le dépannage et l'évacuation des véhicules lourds (P.T.A.C. supérieur ou égal à 3.5 tonnes) et de leur annexe tractée sur les autoroutes non-concédées de la Seine-Saint-Denis et gérées par la Direction des routes d'Ile-de-France (DiRIF).

L'agrément est considéré comme une autorisation d'intervention sur un secteur d'autoroute déterminé pendant des périodes définies.

ARTICLE 2 : PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA CONCESSION

Les pièces de la concession sont les suivantes, et en cas de contradictions entre leurs stipulations, prévalent dans l'ordre de priorité ci-après :

- Le contrat de concession et ses 5 annexes;
- Le cahier des charges ;
- Le mémoire technique du titulaire.

ARTICLE 3 : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT

Le garagiste-dépanneur doit satisfaire

- au moment de la remise de l'offre, *(une dérogation sur cette exigence pourra être accordée à une entreprise pour présenter un véhicule répondant à ce présent cahier des charges, sous réserve que cette dernière soit la seule candidate sur le secteur concerné et que la dérogation porte uniquement sur un délai approprié à la situation rencontrée et compatible avec la date de début de la prise de fonction)*. Et en tout état de cause à la date de signature du contrat (le candidat doit apporter toutes les preuves qu'il satisfera aux conditions prévues à l'article 3.
- et durant toute la durée de l'agrément.

à toutes les conditions suivantes :

3.1 CONDITIONS DE BASE

- S'engager à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges.
- Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis.
- Être en mesure d'assurer les permanences 24 h/24 en fonction d'un tour de service faisant intervenir plusieurs garagiste-dépanneurs agréés.
- Assurer, en toutes circonstances, y compris en cas de grève du personnel de son entreprise, le service minimum que la préfecture, ou que les forces de police ou de gendarmerie, seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes.
- Être en mesure, selon disponibilité, à la demande de la préfecture d'intervenir en renfort en cas de défaillance du garagiste-dépanneur de permanence ou d'événements exceptionnels.
- Assister le chauffeur poids-lourds jusqu'à la fin de l'intervention.

3.2 CONDITIONS TECHNIQUES

Le garagiste-dépanneur doit répondre aux conditions fixées par l'arrêté du 30 septembre 1975 sur l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés.

Aussi, il doit également :

- Exercer son activité dans des locaux dont il dispose en pleine jouissance légale, ouverts au public, proches des accès desservant le secteur d'autoroute défini contractuellement et disposant :
 - d'un atelier de réparation équipé en outillage et matériels nécessaires à l'activité. La raison d'être de cet atelier peut être circonscrite à la simple maintenance des véhicules du dépanneur, ce qui permet le maintien dans l'entreprise de la technicité nécessaire à la qualité de service rendue au chauffeur poids-lourds en panne ;
 - d'un stock de pièces de rechange et notamment de pneumatiques ;
 - d'une salle d'attente et de sanitaires répondant à la norme personne à mobilité réduite ;
 - d'un sanitaire et d'un téléphone réservés exclusivement à la clientèle.
- Disposer, en dehors de la voie publique d'installations convenables pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation. L'aire devra, au minimum, pouvoir accueillir trois ensembles routiers de véhicules dans son espace clos par secteur sollicité. Avoir la possibilité de stocker un camping-car ou un poids lourd en attente de réparation, tout en permettant aux occupants de pouvoir entrer et sortir à leur guise. Cet espace étant totalement indépendant du parc de stockage et doit disposer de sanitaires ;
- Posséder au minimum les moyens et véhicules suivants :
 - des moyens suffisants pour réaliser des dépannages sur place dont au moins un camion atelier avec matériel obligatoire ;
 - le camion atelier doit pour être en conformité avec le code de la route et le droit du travail disposer d'une carte grise portant la mention en J.1 VASP et en J.3 ATELIER ;
 - des moyens spécialisés suffisants pour évacuer hors de l'autoroute les véhicules d'un PTAC (poids total en charge) ou PTR (poids total roulant) pouvant atteindre la limite supérieure autorisée par la réglementation en vigueur 44 tonnes dont au moins une dépanneuse spécialisée poids lourds qui devra avoir une force au crochet au moins égale à 3,6 tonnes(4000 kg) pour ce faire le PTRR exigible est de 80 tonnes minimum.
 - les véhicules doivent disposer d'une carte blanche de la catégorie C qui indique le poids autorisé à remorquer essieu levé et d'une carte grise indiquant en PTRR F 3 de plus de 80 000 kilos pour pouvoir remorquer 44 tonnes.
 - les grues de relevage doivent avoir une capacité d'au moins 44 tonnes.
- Posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...),
- Posséder un téléphone, un télécopieur et une messagerie électronique en état de marche ;
- Employer un personnel d'intervention :
 - ayant une compétence et/ou une expérience professionnelle dans le domaine du dépannage et du remorquageet
 - en cohérence avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.

3.3 CONDITIONS ADMINISTRATIVES DES SOCIETES

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Présenter les certificats et les autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules qu'il souhaite soumettre à l'agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter.
- Fournir, pour chaque dépanneuse poids-lourds, la « déclaration de mise en service d'un véhicule spécialisé dans les opérations de dépannage ».
- Accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par la préfecture.
- Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (carte grise, facture d'achat ou contrat de location).
- Présenter les permis de conduire du personnel effectuant les interventions ainsi que les attestations de Formation Initiale Minimale Obligatoire FIMO et de Formation Continue Obligatoire à la Sécurité (FCOS).
- Produire une attestation d'inscription au Registre du Commerce de la profession ou au Répertoire des Métiers.
- Être à jour de ses obligations sociales et fiscales et en justifier, ou exonération, de la dernière Contribution Économique Territoriale (CET).
- Présenter la DADS (Déclaration Annuelle des Salaires) ou tous documents justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise.
- Justifier d'une garantie pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que le dépanneur pourrait encourir en raison de son activité professionnelle.
- Justifier d'une garantie pour les véhicules (ou marchandises) transportés.
- Justifier d'une assurance pour les personnes transportées à titre gracieux.
- Tenir à disposition de l'Administration un double des notes et des factures émises lors des dépannages sur autoroute selon les modalités édictées par la préfecture ainsi que la liste d'éléments de bilan annuel.
- Adresser tout document (compte-rendu d'activité etc...) selon les modalités édictées par la préfecture.
- Établir et fournir à la préfecture le calcul du taux de dépannage établi selon la méthode définie dans l'annexe 1.
- Se conformer aux conditions tarifaires définies dans le présent Cahier des Charges.
- Adresser à la préfecture, à chaque mise à jour, l'ensemble des tarifs pratiqués dans l'entreprise conformément à l'obligation d'indication de l'évolution des prix pendant la durée de l'agrément.
- Informer, par écrit et dans un délai de moins de 15 jours, la préfecture de tout changement intervenant vis à vis de ses conditions initiales d'agrément (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, vente de matériel...).

3.4 CONDITIONS COMPLEMENTAIRES

- Participer aux réunions que la préfecture organise.
- Répondre par écrit dans un délai de dix jours ouvrés :
 - à toutes demandes de la préfecture,
 - à toutes réclamations écrites d'utilisateurs transitant par la préfecture,
 - à tous remboursements justifiés, après enquête de la préfecture.
- Informer, dans un délai de quinze jours, la préfecture de toutes réclamations, relatives à des interventions sur l'autoroute, ou sollicitations reçues directement par le garagiste-dépanneur.

- Accepter les procédures mises en place par la préfecture quant à l'attribution des moyens d'accès au domaine autoroutier.

Nota : Toute modification des conditions initiales, ayant donné lieu à l'agrément, doit être, au préalable signalée à la préfecture pour acceptation.

La préfecture se réserve le droit de refuser la modification pour motif légitime, notamment si cette modification conduit à une baisse du niveau de service

ARTICLE 4 : ORGANISATION DU DÉPANNAGE

4.1 GENERALITES

Le service de dépannage fonctionne 24h/24 tous les jours de l'année (y compris les dimanches et les jours fériés).

Le département est divisé en secteurs d'intervention définis par la préfecture. Pour des raisons de service, la préfecture se réserve le droit de modifier les secteurs d'intervention et les tours de service.

En aucun cas ces modifications ne pourront être utilisées au titre de sanction vis à vis d'un dépanneur.

Pour un même secteur il ne peut y avoir que 5 dépanneurs maximum, afin d'assurer un bon niveau de service.

Le dépanneur intervient, 24h/24, sur le secteur défini et dans le cadre d'un tour de service éventuel.

Le dépanneur ne peut pas déléguer à un autre dépanneur la mission qui lui est confiée.

4.2 DISPOSITIONS PARTICULIERES LORS DE MANIFESTATIONS

Lorsque les conditions de circulation l'exigent ou pour toute autre raison dont les services de police restent seuls juges, les dépanneurs agréés doivent être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui leur seront désignés et dans les conditions déterminées par l'Administration. En particulier, l'astreinte sur site pourra être exigée les jours de manifestation au Stade de France, au Parc d'exposition de Villepinte ou du Bourget, sur les secteurs concernés.

Dans les cas particuliers de certaines manifestations au Stade de France, l'organisation du dépannage pourra être la suivante :

- une astreinte sur site sera établie aux trois points d'accès suivants :
 - porte de la Chapelle,
 - échangeur du Bourget,
 - échangeur d'A 86/RD 7 (Hauts-de-Seine)

Cette astreinte sera assurée deux heures avant le début des manifestations et durera deux heures après. Elle sera assurée par un véhicule de dépannage P.L. Les itinéraires couverts par chacune des équipes sont les suivantes :

- astreinte porte de la Chapelle
 - A 1 sens Paris/province, de la porte de la Chapelle à l'échangeur du Bourget

- astreinte échangeur du Bourget
 - A 1 sens province/Paris, depuis le Bourget jusqu'à la porte de la Chapelle,
 - barreau de liaison A 86 sens province/Nanterre, jusqu'à l'échangeur du Cornillon
- astreinte échangeur A 86/RD 7 (Hauts-de-Seine)
 - A 86 sens Nanterre/Bobigny, depuis l'échangeur jusqu'à la RN2
 - A 86 barreau de liaison A 1 vers A l province
 - A 86 sens Bobigny/Nanterre à partir de l'échangeur du Cornillon jusqu'à la RD 7
 - A 86 sens Bobigny/Nanterre depuis la RN2 jusqu'au barreau de liaison

4.3 INDISPONIBILITE DU DEPANNEUR - GARAGISTE

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (défaillance, dépannages multiples...), il sera fait appel en priorité :

- au dépanneur suppléant du secteur et en dehors de son tour de service apparaissant dans le tableau de permanences,
- au dépanneur hors secteur de permanence.

Un tour de permanence trimestriel doit être en ce sens établi par la profession avant d'être validé par la préfecture.

4.4 INTERIM-REPLACEMENT

Le dépanneur peut être autorisé, par la préfecture, à être remplacé durant son tour de service par un dépanneur du même secteur ou par un dépanneur d'un secteur voisin.

Une demande de remplacement doit être adressée, suffisamment à l'avance, par le dépanneur à la préfecture, accompagnée de l'accord écrit du dépanneur agréé prévu pour cet intérim.

La préfecture se réserve le droit de refuser un remplacement (période de fort trafic, moyens insuffisants, charge de travail trop importante...).

Nota : L'intérim et le renfort sont considérés comme des extensions momentanées du secteur ou du tour de service.

ARTICLE 5 : TRANSMISSION DE L'APPEL

Sur l'ensemble des autoroutes non-concédées du département de la Seine-Saint-Denis, l'appel est reçu par la Compagnie Républicaine de Sécurité Nord Ile-de-France qui le répercute au dépanneur concerné.

Pour chaque intervention, la CANIF réceptionnant l'appel transcrit sur registre ad hoc appelé « registre radio » les éléments et données issus du dialogue avec l'utilisateur. Ainsi la trace de l'appel (heure) demeurera en cas de réclamation.

5.1 CAS GENERAL

La CANIF informe, par téléphone, le dépanneur de permanence qui doit répondre dans un délai de 2 minutes maximum, et transcrit sur le « registre radio » le nom du dépanneur, l'heure de l'appel et sa disponibilité.

5.2 CAS PARTICULIERS

- En phase 1, le dépanneur signale son indisponibilité,
- La CANIF ne peut joindre téléphoniquement le dépanneur de permanence.

L'agent de la CANIF missionnera alors le dépanneur de renfort et appliquera la même méthodologie d'appel.

ARTICLE 6 : DÉFINITION DES INTERVENTIONS

Les interventions ont pour objet :

- **DEPANNAGE SUR PLACE** = Soit de remettre les véhicules et leur remorque en état de marche
 - sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU) et dans les refuges dans un délai prévisible maximum de 30 minutes après l'arrivée sur place,
- **DEPANNAGE SUR PLACE APRES DEPLACEMENT DE SECURITE** = Soit de remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche après déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée (aire de service, aire de repos, parking de péage).
La durée prévisible de l'intervention dépasse 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier.
- **EVACUATION** = Soit d'évacuer, hors de l'autoroute, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier.
L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du dépanneur ou, à la demande de l'utilisateur, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé.
Pour les chauffeurs PL qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier du dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :
 - en priorité, selon la charge de l'atelier, et par ordre d'arrivée,
 - dans l'immédiat si possible, pour une durée prévisible de réparation ne dépassant pas 2 heures
 - dans les meilleurs délais si la durée prévisible de la réparation dépasse 2 heures.

Les opérations de dépannage sur place, de dépannage sur place après déplacement ou d'évacuation doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur (article R.317 code de la route, l'arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés et la circulaire du 25 avril 2013 relative à l'organisation du dépannage sur les autoroutes concédées et les ouvrages d'art concédés du réseau routier national au moment de l'intervention). Elles ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, esthétique des sites etc.)

➤ Exceptions concernant le dépannage sur place

En dehors de la fourniture en carburant, les opérations de dépannage sur place ne peuvent être réalisées :

- si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic)
- si les conditions de sécurité sont insuffisantes :

- bande d'arrêt d'urgence neutralisée ou de largeur insuffisante,
- véhicule en panne au droit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée),
- intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard...).
- si le service (forces de Police, Gendarmerie, préfecture) signale un trafic intense et rapide.
- si un arrêté préfectoral interdit le dépannage sur place.

Dans ces cas, les interventions seront, suivant les types de panne, des dépannages sur place après déplacement ou des évacuations.

ARTICLE 7 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les services complémentaires suivants sont également assurés par les dépanneurs :

- Transport gratuit du chauffeur poids-lourds, des passagers et des bagages hors de l'autoroute et jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne dans la limite et le respect du Code de la Route.
- Pour les passagers d'autocar, recherche d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location.
- Aide dans la recherche d'un hôtel pour le chauffeur poids lourds et ses passagers.
- Information et aide pour la mise en contact avec l'assistance (ou assurance) de l'usager.

Nota : En ce qui concerne les postes téléphoniques mis à la disposition des usagers, les communications sont facturées suivant le barème des prix limites des communications perçus par les abonnés qui mettent leur poste téléphonique à la disposition de la clientèle.

ARTICLE 8 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION

Le dépanneur agréé doit, dès **réception** de l'appel téléphonique, du courriel (ou à défaut de la télécopie) :

- Se rendre auprès du véhicule en panne dans les délais les plus brefs de manière à se trouver sur les lieux 60 minutes au plus après l'appel.
- Il peut emprunter, pour se rendre sur les lieux d'intervention, les diffuseurs ou les accès de service entre l'autoroute et la voirie ordinaire. A cet effet, la préfecture mettra à sa disposition :
 - des cartes de circulation,
 - des clefs des portails des accès de service. Il doit refermer les portails derrière lui après chaque passage.
- Signaler-à la CANIF par téléphone ou par radio, ou à défaut à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, son arrivée sur les lieux.
- Appréhender les éventuels problèmes de sécurité posés par la position du véhicule en panne, au besoin solliciter auprès de la préfecture une protection particulière par fourgon.
- Diagnostiquer rapidement les causes de la panne.
- Informer le conducteur du poids-lourds en panne :
 - des conditions techniques de son intervention

- des conditions tarifaires de son intervention
- de la prise en charge éventuelle par une assistance.
- Proposer une solution en privilégiant le dépannage sur place
- Nettoyer l'emplacement de son intervention. Est inclus dans le forfait du dépannage le premier nettoyage de l'emplacement de l'intervention, dans la limite du matériel imposé par l'article 18 de l'arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés. En cas de nettoyage très important, il prévient la préfecture par téléphone ou par radio ou au moyen des postes d'appel d'urgence.
- Signaler au PC autoroutier par téléphone ou par radio, ou à défaut à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, la fin de l'intervention.

Nota : Sur le trajet autoroutier, la sécurité de la dépanneuse et du véhicule lourd en remorque sera renforcée par la présence d'une escorte fournie par la préfecture sous la forme d'un fourgon de signalisation. La préfecture pourra facturer cette prestation à l'entreprise du véhicule remorqué.

Sur les longues distances, les remorquages sont autorisés par la préfecture sous réserve que l'organisation de l'entreprise de dépannage permette de répondre aux autres demandes d'intervention.

ARTICLE 9 : RÈGLES DE SÉCURITÉ A RESPECTER

Au cours des interventions, le dépanneur doit respecter les règles générales de circulation et notamment :

- Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées,
 - Ne pas circuler sur la Bande d'Arrêt d'Urgence et les accotements (sauf manœuvre d'approche ou d'accostage).
 - Mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la BAU et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie lente. Les gyrophares ne sont ni en service lors du déplacement à vide ni en service lors du portage d'un véhicule, sauf réglementation spécifique (gabarits, poids).
- Nota :** Lors d'un tractage, il est fait obligation au dépanneur de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite).
- Stationner la dépanneuse le plus loin possible de la chaussée (berme gazonnée ou à défaut Bande d'Arrêt d'Urgence). Sur la B.A.U., la dépanneuse sera positionnée avec le maximum de sécurité en usant des outils de signalisation.
 - Le personnel en intervention doit obligatoirement, de jour comme de nuit, porter un gilet rétro réfléchissant (ou vêtement similaire homologué) conforme à la réglementation en vigueur (Norme EN 471).
 - Conseiller aux occupants du poids lourd en panne de s'équiper d'un gilet de sécurité (cf. ci dessus), et de se placer derrière les glissières de sécurité ou, à défaut, le plus à droite possible sur l'accotement.
 - Mettre en place la signalisation complémentaire (cônes + triangle). Cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'utilisateur.
 - L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur l'autoroute.
 - Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions.

- Le dépanneur devra s'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne des risques présentés par les matériels transportés (matières dangereuses) et devra, le cas échéant, prendre avis auprès du gestionnaire des appels sur la conduite à tenir.

ARTICLE 10 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Permanence

Lorsque ponctuellement l'importance du trafic l'exige, ou pour toute autre raison dont la préfecture restera juge (risque de chute de neige...), le dépanneur doit être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui lui seront désignés (centre d'entretien, gares de péage, aires de service...) et dans les conditions déterminées entre la préfecture et le dépanneur.

Levage

Le dépanneur pourra faire appel, par secteur, à une entreprise spécialisée en levage ou à une entreprise de travaux publics pour les interventions sur les poids lourds accidentés, incendiés ou enlisés dans un lit d'arrêt. Cette mesure n'est pas opposable à l'objet du présent cahier des charges.

Fin de contrat

A l'issue de la période d'agrément, ou lorsqu'il est mis fin au contrat pour quelle que raison que ce soit, le dépanneur doit restituer l'ensemble des moyens mis à sa disposition par la préfecture notamment les cartes de circulation et les clés des portails le cas échéant.

Par ailleurs, tous les identifiants affiche « dépanneur agréé » doivent être retirés de leurs supports.

ARTICLE 11 : VÉHICULES UTILISÉS

Les véhicules intervenant sur autoroutes seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du dépanneur (affichette "dépanneur agréé"). Ce signe d'identification devra être installé sur les portières des véhicules d'intervention et devra également être apposé à l'entrée des locaux du dépanneur.

Les véhicules de dépannage doivent être peints de couleur voyante à la charge des sociétés de dépannage.

Chaque véhicule, y compris le camion atelier, doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple (pièces, carburants, lubrifiants et eau) et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage (arrêté du 30 Septembre 1975).

Le fourgon atelier devra être en conformité avec le code de la route et le droit du travail en disposant d'une carte grise portant la mention en J.1 VASP et en J.3 ATELIER et être équipé au minimum :

- de l'outillage poids lourd de base
- de pièces détachées de première urgence (colliers, raccords rapides...)
- d'un compresseur
- d'une clé à choc poids lourds avec douille

- d'une disqueuse,
- d'un groupe électrogène
- d'un matériel d'éclairage
- d'un chalumeau oxydécoupeur
- d'un kit vérin hydraulique poussoir (ou similaire)
- d'un cric 20 tonnes (ou similaire)
- d'un cric 20 tonnes (ou similaire)

En période de neige, les véhicules doivent être munis de dispositifs adaptés (pneus neige, chaînes...).

Tous les éléments nécessaires au dépannage doivent être en bon état d'entretien et de fonctionnement.

ARTICLE 12 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC

Le garagiste-dépanneur se doit de respecter les dispositions de la loi 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République. Il est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public. Il prend les mesures nécessaires à cet effet et, en particulier, il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Le garagiste-dépanneur veille également à ce que toute autre personne à laquelle il confie, en tout ou partie, l'exécution du service public s'assure du respect de ces obligations.

Le garagiste-dépanneur informe les usagers du service public des modalités leur permettant de lui signaler rapidement et directement tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'ils constatent. Cette information mentionne également les coordonnées suivantes :

*Préfecture de la Seine-Saint-Denis
Direction de la citoyenneté et de la légalité
Bureau de la réglementation
1, esplanade Jean Moulin
93007 BOBIGNY Cedex*

Il informe sans délai l'autorité concédante des manquements dont il a connaissance, ainsi que des mesures qu'il a prises ou entend mettre en œuvre afin d'y remédier.

Lorsqu'elles ont méconnu les principes d'égalité, de laïcité ou de neutralité, l'autorité concédante peut exiger que les personnes affectées à l'exécution du service public soient mises à l'écart de tout contact avec les usagers du service. Le garagiste-dépanneur veille à ce que cette prérogative lui soit reconnue par les clauses des contrats de sous-traitance ou de sous-concession concernés.

Lorsque le garagiste-dépanneur méconnaît les obligations susvisées, l'autorité concédante le met en demeure d'y remédier dans un délai de 30 jours.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, l'autorité concédante se réserve la faculté d'appliquer au garagiste-dépanneur une pénalité forfaitaire de 30 euros par jour, puis, en cas de manquement persistant, de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

De plus, le garagiste-dépanneur

- veille à ce que les installations et les véhicules soient tenus propres et toujours avoir un aspect engageant.
- veille à ce que la présentation du personnel soit correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.
- doit s'interdire de faire pression sur les clients et s'engage à les informer, au préalable et en toute bonne foi, de l'importance réelle des travaux de réparation à effectuer sur leur véhicule et des tarifs pratiqués.
- doit, à la demande des usagers, communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires de son secteur mais n'est pas tenu de les remorquer autrement que selon les dispositions prévues à l'article "Modalités de l'intervention".
- s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.
- réserver dans ses locaux une surface murale de 1 m² minimum pour l'affichage des documents de la préfecture.
- veille à ce que les sanitaires mis à la disposition de la clientèle sont maintenus dans un état irréprochable et sont équipés d'un WC, d'un lavabo avec savon, d'un essuie-mains (serviette ou dispositif de séchage) et doivent répondre à la norme des personnes à mobilité réduite et d'une prise électrique (conforme aux normes en vigueur).

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le garagiste-dépanneur est tenu au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles il a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

Il est tenu de respecter les conditions prévues à l'article 5.2 du CCAG-FCS.

Il est autorisé à traiter pour le compte de l'autorité concédante les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

13.1 - Obligations du garagiste-dépanneur

Le garagiste-dépanneur s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités de l'exécution du marché ;
- traiter les données dans respect des instructions de l'acheteur ;
- garantir la confidentialité des données à caractères personnelles traitées dans le cadre du présent marché.

13.2 - Notification des violations de données à caractère personnel

Le garagiste-dépanneur notifie à l'autorité concédante toute violation de données à

12

caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par courriel.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

13.3 - Sort des données

Au terme de l'exécution du marché, le garagiste-dépanneur s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

La préfecture de la Seine-Saint-Denis se réserve la possibilité de demander toute preuve pour justifier de la destruction des données.

ARTICLE 14 : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION

14.1 Contenu des conditions tarifaires

Les tarifs de dépannage de dépannage sur place et de remorquage, et notamment le niveau des coûts unitaires des différentes prestations, sont librement établis par le dépanneur et sous sa responsabilité.

Toutefois, le dépanneur établira ses factures en utilisant obligatoirement le modèle de grille de tarification joints (Annexe 1) pour toutes ses prestations (dépannage, remorquage) réalisées sous le régime de l'agrément.

Seuls les tarifs communiqués à la préfecture sont applicables lors des interventions du dépanneur.

14.2 Evolution des prix

Le dépanneur s'engage à communiquer ses tarifs à la préfecture à chaque modification de ces tarifs pendant toute la durée de l'agrément. Cette évolution doit être conforme à l'engagement mentionné dans son dossier de candidature.

Une évolution des tarifs en l'absence de communication à la préfecture ne saurait être acceptable et constituerait une inobservation du présent cahier des charges.

14.3 Information des usagers sur les prix

L'information du consommateur sur les prix est réalisée par un affichage visible et lisible

dans la cabine de chaque véhicule de dépannage, à l'entrée des locaux de l'entreprise du dépanneur de sorte à être lisible de l'extérieur et dans les locaux de réception du public. L'affichage comporte le montant toutes taxes comprises (TTC) des forfaits par type d'opération ainsi que l'ensemble des tarifs TTC librement déterminés par l'entreprise (main d'œuvre, km, etc....).

14.4 Délivrance d'une facture

Après exécution de la prestation de dépannage ou d'évacuation, une facture doit être remise au client.

Pour une même opération, il ne sera établi qu'une seule facture incluant l'ensemble des prestations fournies et leur prix.

Si l'utilisateur est un particulier, il doit faire l'objet d'une délivrance de facture conformément à l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services et l'arrêté du 27 mars 1987 relatif aux règles de publicité des prix notamment pour les prestations de dépannage ou de remorquage.

Si l'utilisateur est un professionnel, celui-ci doit se faire délivrer une facture par le dépanneur conformément à l'article L. 441-3 du code du commerce.

Par opération, il faut comprendre la période durant laquelle le véhicule est sous la responsabilité du dépanneur.

Mentions réglementaires suivantes :

- date et lieu d'exécution des prestations,
- date de rédaction de la facture,
- nom et adresse du dépanneur,
- nom et adresse du client (sauf opposition de celui-ci),
- somme totale à payer hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC), en faisant préalablement apparaître séparément le prix, la quantité et la dénomination exacte de chacune des prestations rendues et des fournitures vendues,
- kilométrage inscrit au compteur du véhicule remis en état.

Mentions complémentaires :

- numéro minéralogique,
- heure d'appel du client,
- heure d'arrivée du dépanneur sur les lieux de la panne,
- observations éventuelles du client,
- heure de fin d'intervention.

Mention éventuelle :

- observations du client et/ou du dépanneur

Cette mention pourra être rédigée sur un document séparé que la société devra fournir. La facture sera établie en **deux** exemplaires : l'original délivré au client, un double conservé par l'entreprise.

14.5 Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable ou usager refusant l'intervention), le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la préfecture.

A charge pour le dépanneur d'utiliser toutes voies de recours envers l'utilisateur pour recouvrer les frais engagés.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

La responsabilité de la préfecture ne pourra, en aucune façon, être recherchée dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention du dépanneur ou de ses préposés.

ARTICLE 16 : SANCTIONS

a) Avertissement

Le préfet pourra infliger au dépanneur un avertissement si celui-ci n'observe pas l'une des clauses du cahier des charges, notamment s'il :

- ne respecte pas l'organisation du dépannage,
- ne fournit pas de justification satisfaisante en réponse aux plaintes d'utilisateurs,
- ne fournit pas de justification satisfaisante aux observations des services de police, de gendarmerie ou de la préfecture,
- ne respecte pas les principes d'égalité, de laïcité ou de neutralité,
- ne respecte pas les consignes de sécurité,
- ne répond pas dans les délais impartis aux demandes faites par le préfet,
- ne respecte pas les délais d'intervention,
- ne respecte pas les conditions de facturation des interventions,
- ne communique pas ses tarifs au préfet.

b) Suspension du contrat

L'effet du contrat peut être suspendu sans indemnité par le préfet soit après avertissement resté sans effet après un délai d'un mois, soit directement mais après avoir mis le dépanneur en mesure de présenter ses observations si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges et s'il :

- fait preuve de compétences insuffisantes,
- modifie, sans l'accord du gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage, les conditions initiales ayant donné lieu à contractualisation,
- ne tient pas compte de l'avertissement qu'il a reçu,
- utilise la carte de circulation de façon non conforme,
- délègue l'intervention qui lui est confiée sans accord préalable de la préfecture.

Toute suspension cesse dès lors que le manquement qui lui était reproché a pris fin.

c) Déchéance

Une suspension des effets du contrat ne peut être supérieure à un an. En cas de persistance du ou des manquements au-delà d'un an, le contrat peut être résilié sans indemnité et sans mise en demeure préalable. Il s'agit d'un cas de déchéance.

Le contrat peut également être suspendu à titre conservatoire directement en cas de faute grave constatée par les forces de l'ordre, notamment en cas d'intervention dans des

conditions manifestement incompatibles avec les impératifs de sécurité routière. Une telle suspension donnera lieu dans le mois qui suit le constat du manquement à une procédure contradictoire pouvant déboucher sur une résiliation sans indemnité si le manquement est avéré.

ARTICLE 17 : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs et dans les locaux de la préfecture.

ARTICLE 18 : LITIGES

Toutes les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent cahier des charges seront soumises aux tribunaux administratifs compétents.

ARTICLE 19 : BILAN ANNUEL

Pour permettre la vérification et la bonne exécution de la présente concession, les prestataires devront fournir un rapport annuel d'activité, conformément aux article R.3131-2 et suivants du code de la commande publique.

Le rapport comprend, notamment :

1° Les données comptables suivantes :

a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la concession rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;

b) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

2° Une analyse de la qualité des ouvrages ou des services demandés au concessionnaire, comportant tout élément qui permette d'apprécier la qualité des ouvrages ou des services exploités et les mesures proposées par le concessionnaire pour une meilleure satisfaction des usagers. La qualité des ouvrages ou des services est notamment appréciée à partir d'indicateurs, proposés par le concessionnaire ou demandés par l'autorité concédante et définis par voie contractuelle.

Lorsque la gestion d'un service public est concédée, le rapport comprend également :

1° Les données comptables suivantes :

- a) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé, comportant notamment une description des biens et, le cas échéant, le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- b) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la concession ;
- c) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service concédé ;
- d) Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la concession et nécessaires à la continuité du service public ;

2° Une annexe comprenant un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service, notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation.

De ce fait, le prestataire s'engage à fournir un rapport mentionnant clairement les éléments suivants :

- le parc de véhicules utilisés,
- le nombre d'interventions réalisées par secteur au titre de l'exercice passé,
- les pannes et accidents,
- les certificats de qualification,
- les tarifs actualisés pratiqués hors forfaits,
- les moyens humains.

Le rapport prévu par l'article L. 3131-5 du code de la commande publique est produit chaque année par le concessionnaire, avant le 1er juin. Il tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné et respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le concessionnaire à la disposition de l'autorité concédante, dans le cadre de son droit de contrôle.

Lu et Approuvé

Annexe I

Grille de facturation

La grille proposée concerne uniquement les interventions sur les poids lourds en panne. Elle est inadaptée à la facturation du relevage des poids lourds accidentés sur le réseau autoroutier.

La grille propose deux activités distinctes : le dépannage sur place et le remorquage des poids lourds.

- **DEPANNAGE SUR PLACE** = Remettre les véhicules et leur remorque en état de marche
 - sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU) et dans les refuges dans un délai prévisible maximum de 30 minutes après l'arrivée sur place,
- **DEPANNAGE SUR PLACE APRES DEPLACEMENT DE SECURITE** = Remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche après déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée (aire de service, aire de repos, parking de péage).
La durée prévisible de l'intervention dépasse 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier.
- **EVACUATION** = Soit d'évacuer, hors de l'autoroute, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier.
L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du dépanneur ou, à la demande de l'utilisateur, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé.
Pour les chauffeurs PL qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier du dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :

La grille tarifaire est basée sur une facturation « au temps passé » et donc sur un taux horaire en ce qui concerne les périodes de déplacement du véhicule de dépannage et pour l'activité de remorquage pour toutes les prestations sauf les prises en charge et les fournitures.

Il convient de noter que pour la prise en compte des trajets de véhicule lors de dépannage sur place, seul le trajet « aller » est facturable.

Pour le client bénéficiant de l'intervention, il s'agit bien du seul trajet pouvant être mis à sa charge, la fin de la prestation de dépannage étant toujours antérieure au retour du véhicule de dépannage vers sa base ou vers une autre destination.

Les coûts unitaires de chaque prestation sont de la seule responsabilité du dépanneur.

Les coûts unitaires des prises en charge, des temps de roulage peuvent être adaptés à chaque véhicule du dépanneur.

Les fournitures ne donnent pas lieu à majoration liée à l'heure d'intervention. Le cas échéant, des frais d'approvisionnement exceptionnels peuvent être facturés.

L'élaboration de la facture doit pouvoir être réalisée avec la seule utilisation des prestations décrites ci-dessous.

A cet effet, le garagiste-dépanneur qui présentera une ou des offres devra remplir la colonne « offre facturation HT par le garagiste-dépanneur à remplir » pour le dépannage sur place et le remorquage, ainsi l'appréciation du critère se fera au regard des tarifs proposés dans les deux grilles. Une grille incomplète ne permettra pas d'apprécier le critère dans son intégralité.

Dépannage sur place

Facturation au temps passé

N	Intitulé	Commentaires	Facturation	Offre facturation HT par le garagiste-dépanneur à remplir
1	Prise en charge	Frais fixes liés à l'organisation et la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'intervention.	1 tarif forfaitaire	
2	Temps de roulage	Il sera décompté depuis le départ atelier jusqu'au lieu de la panne. Il comprend : l'utilisation du véhicule, 1 personne et les km parcourus.	Taux horaire x Temps passé	
3	Main d'œuvre dépannage sur place	Temps effectif sur place de la personne réalisant le dépannage. Temps décompté depuis l'arrivée sur place jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place. Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé	
4	Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire	Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire. Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne. Temps décompté depuis le départ atelier jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place ou, selon les cas, jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne.	Taux horaire x Temps passé	
5	Fournitures	Pièces de remplacement nécessaires à la remise en marche du véhicule dépanné.	Prix unitaire x Quantité	

Les taux horaires des prestations 2, 3 et 4 peuvent être différents.

Remorquage

L'opération consiste à se rendre auprès du véhicule en panne afin de le prendre en remorque (ou en charge) et de le rapatrier vers l'atelier du dépanneur ou, à la demande de l'utilisateur, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé.

Facturation au temps passé

N	Intitulé	Commentaires	Facturation	Offre facturation HT par le garagiste-dépanneur à remplir
1	Prise en charge	Frais fixes liés à l'organisation et la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'intervention.	1 tarif forfaitaire	
2	Temps de roulage à vide	Il sera décompté depuis le départ atelier jusqu'au lieu de la panne. Il comprend : l'utilisation du véhicule, 1 personne et les km parcourus.	Taux horaire x Temps passé	
6	Temps d'attente	Il s'agit du temps nécessaire à l'échange d'informations entre le dépanneur et le propriétaire du véhicule (qui n'est pas sur place en général), le temps de la prise de décision, les temps d'éventuels transferts de passagers (autocar) ou de marchandises. Il comprend l'immobilisation du véhicule et d'une personne. Il se décompte depuis l'arrivée sur place jusqu'à la prise de décision c'est-à-dire jusqu'au début de la mise en œuvre des moyens de remorquage.	Taux horaire x Temps passé	

7	Main d'œuvre remorquage	Il s'agit du temps nécessaire à la mise en œuvre des moyens de remorquage et du temps nécessaire à la préparation au remorquage du véhicule en panne (interventions sur les freins, sur les arbres de transmission, démontage de spoiler, etc...). Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne. Il débute dès la mise en œuvre des moyens de remorquage (fin du temps d'attente éventuel ou heure d'arrivée sur place) et se termine dès le départ de l'équipage (dépanneuse plus dépanné).	Taux horaire x Temps passé	
8	Temps de roulage en charge	Il s'agit du temps de roulage effectif de l'équipage formé. Il comprend l'utilisation du véhicule de dépannage, 1 personne et les kilomètres parcourus. Il se décompte depuis le départ du lieu de la panne jusqu'à l'arrivée au lieu de dépôt du véhicule dépanné.	Taux horaire x Temps passé	
9	Temps passé à la restitution des fonctions modifiées sur le véhicule remorqué	Il s'agit d'annuler les modifications apportées sur le véhicule en panne qui avaient été rendues nécessaires pour le remorquage. Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé	
4	Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire	Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire. Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne. Temps décompté depuis le départ atelier jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place ou selon les cas jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne.	Taux horaire x Temps passé	
5	Fournitures	Pièces de remplacement nécessaires au remorquage du véhicule dépanné.	Prix unitaire x Quantité	

Les taux horaires des prestations 2, 6, 7, 8, 9 et 4 peuvent être différents.