

**A 84 – SAINT MARTIN DES BESACES – BRETTEVILLE
SUR ODON**

PRÉFECTURE DU CALVADOS

**CAHIER DES CHARGES POUR LE DÉPANNAGE ET
L'ÉVACUATION DES VÉHICULES LÉGERS SUR
L'A84**

septembre 2022

Table des matières

1. ARTICLE 1 : OBJET DU CAHIER DES CHARGES	5
2. ARTICLE 2 : CONTRAT DE CONCESSION	5
3. ARTICLE 3 : ATTRIBUTION DU CONTRAT DE CONCESSION	5
4. ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DE DÉPANNAGE MANCHE CALVADOS	6
4.1. SÉANCE ORDINAIRE :	6
4.2. SÉANCE EXCEPTIONNELLE :	6
5. ARTICLE 5 : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'ATTRIBUTION DU CONTRAT DE CONCESSION	6
5.1. CONDITIONS DE BASE	6
5.2. CONDITIONS TECHNIQUES	7
5.3. CONDITIONS ADMINISTRATIVES	7
5.4. CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES	8
6. ARTICLE 6 : ORGANISATION DU DÉPANNAGE	9
6.1. GÉNÉRALITÉS	9
6.2. RENFORT	9
6.3. INTÉRIM	9
7. ARTICLE 7 : TRANSMISSION DE L'APPEL	10
7.1. CAS GÉNÉRAL	10

7.2. CAS PARTICULIERS	10
8. ARTICLE 8 : DÉFINITION DES INTERVENTIONS	10
9. ARTICLE 9 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES	11
10. ARTICLE 10 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION	11
11. ARTICLE 11 : RÈGLES DE SÉCURITÉ A RESPECTER	12
12. ARTICLE 12 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	13
12.1. PERMANENCE	13
12.2. FIN DE CONTRAT	13
13. ARTICLE 13 : RAPPORT ANNUEL	13
14. ARTICLE 14 : SANCTIONS	13
14.1. AVERTISSEMENT	14
14.2. SUSPENSION DU CONTRAT DE CONCESSION	14
14.3. RETRAIT DU CONTRAT DE CONCESSION	15
14.4. PROCÉDURE :	15
15. ARTICLE 15 - MAINTIEN ET PERTE DU CONTRAT DE CONCESSION	16
16. ARTICLE 16 : VÉHICULES UTILISÉS	16
17. ARTICLE 17 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC	17

18. ARTICLE 18 : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION	17
18.1. CONTENU DES FORFAITS	17
18.1.1. DÉPANNAGE SUR PLACE	17
18.1.2. ÉVACUATION	18
18.1.3. PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LES FORFAITS	18
18.1.4. INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR LES PRIX	18
18.1.5. DÉLIVRANCE D'UNE NOTE	18
18.2. DÉPLACEMENTS INFRUCTUEUX	19
19. ARTICLE 19 : RESPONSABILITÉ DES SERVICES DE L'ÉTAT	19
20. ARTICLE 20 : PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES	19
21. ARTICLE 21 : LITIGES	20
22. ARTICLE 22 : GESTION DES DÉCHETS	20
FICHE "APPEL À GARAGISTE-DÉPANNEUR"	21

Le présent Cahier des Charges définit pour le dépannage et l'évacuation des véhicules légers sur l'autoroute A84 les clauses obligatoires d'attribution du contrat de concession ainsi que les modalités d'intervention.

1. 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 légers (P.T.A.C. inférieur ou égal à 3.5 tonnes) et de leur annexe tractée sur les autoroutes.

L'attribution du contrat de concession est considérée comme une autorisation d'intervention sur un secteur d'autoroute déterminé pendant des périodes définies.

Ce document s'impose aux garagistes dépanneurs pendant toute la durée de leurs attributions du contrat de concession.

Les services de police, de gendarmerie, de la Direction Interdépartementale des Routes Nord Ouest, de la Direction Départementale de la Protection des Personnes et du Service National des Enquêtes de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes veilleront au respect des prescriptions par les dépanneurs.

Le terme "**A84**" désignera dans la suite du présent texte la section de l'A84 de Saint Martin des Besaces à Bretteville sur Odon.

Le terme "**exploitant**" désignera dans la suite du présent texte la DIRNO, exploitant l'autoroute A84 de Saint Martin des Besaces à Bretteville sur Odon.

2. ARTICLE 2 : CONTRAT DE CONCESSION

L'exercice effectif de l'activité de dépanneur sur l'A84 est subordonné à la souscription d'un contrat de concession avec le préfet à l'issue d'une procédure de mise en concurrence.

« Les contrats de concession sont les contrats conclus par écrit, par lesquels une ou plusieurs autorités concédantes soumises à la présente ordonnance confient l'exécution de travaux ou la gestion d'un service à un ou plusieurs opérateurs économiques, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation de l'ouvrage ou du service, en contrepartie soit du droit d'exploiter l'ouvrage ou le service qui fait l'objet du contrat, soit de ce droit assorti d'un prix » (article 5 de l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016).

3. ARTICLE 3 : ATTRIBUTION DU CONTRAT DE CONCESSION

Le contrat de concession est :

- Attribué par la préfecture après la réalisation d'un appel public à candidatures pour la passation d'un contrat de concession pour assurer le dépannage et le remorquage des véhicules légers sur l'A84 et après avis de la commission de dépannage Manche Calvados dont la composition est définie par l'arrêté interpréfectoral ci-annexé
- Donné à la fois au responsable de l'établissement (personne physique : propriétaire, gérant...) et à l'entreprise (personne morale)
- Incessible et intransmissible

4. ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DE DÉPANNAGE MANCHE CALVADOS

4.1. SÉANCE ORDINAIRE :

La commission sera appelée à donner son avis :

- Sur l'analyse des candidatures puis des offres suite à la mise en concurrence
- Sur les retraits des contrats de concession proposés, à titre de sanction, par l'administration
- Sur l'application ou le respect des textes fixant les conditions d'exercice de la profession
- Sur l'élaboration et le respect du cahier des charges.

Cette commission se réunit au moins une fois par an sur convocation du préfet.

4.2. SÉANCE EXCEPTIONNELLE :

La commission de dépannage se réunit en séance exceptionnelle au cas par cas sur proposition de l'un de ses membres et sur convocation du préfet.

Elle est appelée à donner son avis préalablement à :

- Une suspension de contrat de concession d'une durée supérieure à trois mois
- Un renouvellement de suspension de contrat de concession si la durée cumulée de ces suspensions est supérieure à trois mois depuis la dernière commission
- Une demande de suspension, à titre conservatoire, faite par une administration ou par les services de police ou de gendarmerie.

Si la commission n'a pu se tenir dans les délais nécessaires, les suspensions de contrat de concession peuvent être reconduites pour une période de trois mois maximum.

4.3. SÉANCE AVEC LES DÉLÉGATAIRES :

La commission se réunit annuellement pour une séance à laquelle seront invités les délégués, afin de présenter le bilan de l'année écoulée et d'évoquer les difficultés rencontrées dans l'exercice des délégations.

5. ARTICLE 5 : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'ATTRIBUTION DU CONTRAT DE CONCESSION

Le garagiste-dépanneur doit satisfaire, au moment de la demande d'attribution, au règlement de la consultation de l'appel à candidatures pour la passation d'un contrat de concession pour assurer le dépannage et le remorquage des véhicules légers sur l'A84, (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 durant toute la durée de l'agrément à toutes les conditions suivantes :

5.1. 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.

- Assurer, en toutes circonstances, y compris en cas de grève du personnel de son entreprise, le service minimum que la préfecture serait amenée à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes.
- Être en mesure, selon disponibilité, à la demande du CORG, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du garagiste-dépanneur de permanence ou d'événements exceptionnels.
- Assister le ou les usagers en panne jusqu'à la fin de l'intervention.

5.2. CONDITIONS TECHNIQUES

- 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. Cet atelier permet le maintien dans l'entreprise de la technicité nécessaire à la qualité de service rendue à l'utilisateur en panne ;
 - d'un stock de pièces de rechange et notamment de pneumatiques ;
 - d'une salle d'attente ;
 - d'un sanitaire et d'un téléphone accessible à la clientèle
- Disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations convenables pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation. L'aire devra, au minimum, pouvoir accueillir cinq véhicules légers dans un espace clos.
- Posséder un matériel suffisant pour dépanner et évacuer les véhicules et leurs passagers :
 - Le matériel de dépannage devra permettre, de par sa dotation en outillage et pièces de rechange, de réaliser des dépannages sur place.
 - Le matériel d'évacuation sera constitué d'un minimum de deux dépanneuses ayant la carte blanche dont l'une au moins aura la capacité suffisante pour évacuer les véhicules d'un PTAC égal à 3,5 tonnes (attention la charge utile doit être supérieure à 1 000kg, dépanneuse opérationnelle avec son chauffeur) homologué répondant à l'arrêté du 30 septembre 1975.
- Posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...)
- Posséder un téléphone joignable 24h/24 et une messagerie électronique
- Employer un personnel d'intervention :
 - ayant une compétence et/ou une expérience professionnelle dans le domaine du dépannage et du remorquage ;
 - en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à la demande d'attribution du contrat de concession

5.3. CONDITIONS ADMINISTRATIVES

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Présenter les certificats et les autorisations de mise en circulation (certificat d'immatriculation et carte blanche) de tous les véhicules qu'il souhaite soumettre au contrat de concession et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter.
- 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 garagiste-dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'attribution du contrat de concession (certificat d'immatriculation, facture d'achat ou contrat de location pour toute la durée du contrat de concession).
- Présenter les permis de conduire du personnel effectuant les interventions.
- Produire une attestation d'inscription au Registre du Commerce de la profession ou au Répertoire des Métiers : le KBis
- Présenter l'extrait n° 3 du casier judiciaire du responsable de l'établissement.
- Justifier du paiement, ou exonération, de la dernière taxe professionnelle.
- 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 garagiste-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.
- se conformer aux conditions tarifaires définies dans le présent cahier des charges.
- Informer, par écrit, le gestionnaire qui informe ensuite la commission de tout changement intervenant vis-à-vis de ses conditions initiales d'attribution du contrat de concession (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, vente de matériel...).

5.4. CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES

- Participer à la réunion annuelle que la préfecture organise (présentation bilan, info sécurité, programmation travaux..).
- Suivre obligatoirement toutes les formations (gratuites) proposées par la commission (sensibilisation à la sécurité..)
- Répondre par écrit dans un délai de dix jours ouvrés à :
 - toutes demandes de la préfecture,
 - toutes réclamations écrites d'usagers transitant par la préfecture,
 - tous remboursements justifiés, après enquête de la préfecture.
- Informer, par mail à l'adresse ci-contre pref-securiteroutiere@calvados.gouv.fr 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'attribution du contrat de concession, 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. (délai de transmission : 15 jours)

6. ARTICLE 6 : ORGANISATION DU DÉPANNAGE

6.1. GÉNÉRALITÉS

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

L'autoroute est divisée 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 garagiste-dépanneur.

Pour un même secteur il peut y avoir plusieurs garagiste-dépanneurs. Toutefois, le nombre de garagiste-dépanneurs sera limité dès la consultation afin d'assurer un bon niveau de service.

Le garagiste-dépanneur intervient, 24h/24, sur le secteur défini et dans le cadre d'un tour de service organisé annuellement. Le garagiste-dépanneur ne peut pas déléguer à un autre garagiste-dépanneur non agréé la mission qui lui est confiée.

6.2. RENFORT

Lorsque le garagiste-dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (défaillance, dépannages multiples...), il sera fait appel en priorité par les services de sécurité au garagiste-dépanneur titulaire d'un contrat de concession :

- du secteur et en dehors de son tour de service,
- hors secteur de permanence.

Aucune sous-traitance ne sera permise.

6.3. INTÉRIM

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

Une demande de remplacement doit être adressée le plus en amont possible et au plus tard dans les 72h précédant le remplacement, par le garagiste-dépanneur à la préfecture, accompagnée de l'accord écrit du garagiste-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.

7. ARTICLE 7 : TRANSMISSION DE L'APPEL

Sur l'ensemble de l'A84, l'appel est reçu par le CORG qui le répercute directement au garagiste-dépanneur concerné.

Pour chaque intervention, le CORG réceptionnant l'appel, transcrit sur un document interne dit fiche FPC, les éléments et données issus du dialogue avec l'utilisateur.

A la suite de ces transcriptions, la méthodologie de l'appel se décompose comme suit :

7.1. CAS GÉNÉRAL

Le CORG informe, par téléphone, le garagiste-dépanneur de permanence qui doit répondre dans un délai de 1 minute maximum, et transmet sur la fiche précitée le nom du garagiste-dépanneur, l'heure de l'appel et sa disponibilité.

7.2. CAS PARTICULIERS

En phase 1, le garagiste-dépanneur signale son indisponibilité. Le CORG ne peut joindre téléphoniquement le garagiste-dépanneur de permanence.

L'agent du CORG missionnera alors le garagiste-dépanneur de renfort et appliquera la même méthodologie d'appel.

8. ARTICLE 8 : DÉFINITION DES INTERVENTIONS

Les interventions ont pour objet soit :

- De remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche dans un délai prévisible maximum de 30 minutes (**DÉPANNAGE SUR PLACE**).

Ces interventions consistent en la fourniture de carburant, d'huile, pneumatique, d'eau ou en la réparation de mécanique simple.

- 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).

La durée prévisible de l'intervention dépasse 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier (**DÉPANNAGE SUR PLACE APRÈS DÉPLACEMENT**)

- D'évacuer, hors de l'autoroute, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier (**ÉVACUATION**)
- L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du garagiste-dépanneur ou, à la demande de l'utilisateur, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé (selon les disponibilités du dépanneur et les impératifs : pouvoir réaliser un autre dépannage)

- Pour les usagers qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier du garagiste-dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :
 - ✚ en priorité, selon la charge de l'atelier, et par ordre d'arrivée,
 - ✚ 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 au moment de l'intervention. Elles ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, esthétique des sites etc.)

9. ARTICLE 9 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les services complémentaires suivants sont également assurés par les garagiste-dépanneurs :

- Transport gratuit des passagers (jusqu'à 5 personnes sauf PMR : au-delà prestation supplémentaire) 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.
- Information et aide pour la mise en contact avec l'assistance (ou assurance) de l'utilisateur.

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.

10. ARTICLE 10 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION

Le garagiste-dépanneur doit, dès réception de l'appel téléphonique) :

- Se rendre auprès du véhicule en panne dans les délais les plus brefs de manière à se trouver sur les lieux 30 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, l'exploitant mettra à sa disposition une clef des portails des accès de service. Il doit refermer les portails derrière lui après chaque passage.
- Signaler au CORG et/ou à l'exploitant par téléphone ou par radio, ou à défaut à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, son arrivée sur les lieux si les services de sécurité et d'exploitation ne sont pas sur place.
- Appréhender les éventuels problèmes de sécurité posés par la position du véhicule en panne, au besoin solliciter auprès de l'exploitant une protection particulière par signalisation adaptée.
- Diagnostiquer rapidement les causes de la panne
- Informer le conducteur du véhicule 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 à l'utilisateur en privilégiant le dépannage sur place (évacuation et réparation en dehors des voies circulées)
 - Nettoyer l'emplacement de son intervention. Est inclus dans le coût de la prestation 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 l'exploitant par téléphone ou au moyen des postes d'appel d'urgence.
 - Signaler à l'exploitant par téléphone ou à défaut à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, la fin de l'intervention si les services de sécurité et d'exploitation ne sont pas sur les lieux.

11. ARTICLE 11 : RÈGLES DE SÉCURITÉ A RESPECTER

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

- Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées.
- Ne circuler sur la bande d'arrêt d'urgence qu'en cas de nécessité avérée, induite par une densité de circulation trop importante, voire à l'arrêt. La circulation se fera alors avec le gyrophare allumé et à allure réduite en prenant toutes les précautions nécessaires. La circulation sur BAU engage la pleine et entière responsabilité du dépanneur.
- 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 hors BAU ni en service lors du portage d'un véhicule.

Nota : Lors d'un tractage, il est fait obligation au garagiste-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.
- 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.
- Conseiller aux occupants du véhicule 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 si nécessaire (cônes). 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 garagiste-dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions.

12. ARTICLE 12 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

12.1. PERMANENCE

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

12.2. FIN DE CONTRAT

À l'issue de la période du contrat de concession, ou lorsqu'il est mis fin au contrat pour quelle que raison que ce soit, le garagiste-dépanneur doit restituer l'ensemble des moyens mis à sa disposition par l'exploitant notamment les clés des portails.

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

13. ARTICLE 13 : RAPPORT ANNUEL

Le concessionnaire doit produire chaque année, avant le 1^{er} juin, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services.

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.

Le rapport sera adressé à l'adresse suivante : pref-securiteroutiere@calvados.gouv.fr

Le rapport annuel fera apparaître :

- Le nombre d'interventions par section :
 - Nombre de dépannages sur place
 - Nombre d'évacuations
 - Délai moyen d'intervention sur place après appel

- La nature des interventions par sections :
 - Nombre de véhicules accidentés
 - Nombre lié aux pneumatiques
 - Nombre lié au moteur, injection, turbo
 - Nombre liés au carburant
 - Nombre autres natures (batterie, courroie, voyant allumé, radiateur, véhicule abandonné, freins, durite, alternateur, échappement, embrayage, fuite...)

- Le descriptif des véhicules de dépannage acquis ou vendus au cours de l'année
- Les travaux réalisés au siège de l'entreprise
- Les changements de salariés
- Les problèmes rencontrés lors d'interventions
- Le montant facturé pour l'ensemble des interventions sur l'A84, par nature

14. ARTICLE 14 : SANCTIONS

En cas de manquement aux dispositions du présent cahier des charges, le préfet peut prononcer les sanctions suivantes :

- Avertissement
- Suspension du contrat de concession
- Retrait du contrat de concession

Ces sanctions sont prononcées dans les conditions suivantes :

- Pour l'avertissement et une suspension du contrat de concession inférieure à trois mois, par le préfet sans consultation de la commission de dépannage
- Pour la suspension supérieure ou égale à trois mois et pour le retrait d'agrément, par le préfet sur avis de la commission de dépannage.

14.1. AVERTISSEMENT

La préfecture pourra infliger au dépanneur un avertissement si celui-ci n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment :

- 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 de la commission,
- ne fournit pas le rapport annuel demandé
- ne respecte pas les consignes de sécurité,
- ne respecte pas les dispositions des règles générales de sécurité,
- ne donne pas suite, dans les délais impartis, aux demandes faites par les services,
- ne respecte pas les délais d'intervention,
- ne respecte pas les conditions tarifaires des interventions,

14.2. SUSPENSION DU CONTRAT DE CONCESSION

Le contrat de concession peut être suspendu par la préfecture si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment :

- tous les cas cités après un avertissement,
- fait preuve de technicité insuffisante,

- modifie, sans l'accord de la préfecture, les conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément (notamment pour ce qui est des matériels, des effectifs ou des locaux de l'entreprise),
- utilise la clé des portails de façon non conforme,
- délègue, sans accord de la préfecture, la mission ou l'intervention qui lui est confiée.

La suspension d'agrément peut être prononcée sans que la préfecture ait infligé, au préalable, un avertissement.

Pour une durée supérieure à trois mois, la suspension d'agrément sera soumise à l'avis de la commission de dépannage.

14.3. RETRAIT DU CONTRAT DE CONCESSION

Le contrat de concession peut être retiré par la préfecture immédiatement après la constatation d'un manquement grave.

Le contrat de concession peut être retiré de manière définitive, après avis de la commission de dépannage présidée par le préfet, si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, ou en cas de faute grave telle que la perte de la qualification.

Le dépanneur sera convoqué à cette commission et pourra, à cette occasion, se faire assister par la personne de son choix.

La suspension temporaire ou le retrait définitif du contrat de concession d'un dépanneur ne peut, en aucun cas, donner lieu à l'attribution d'une indemnité quelle qu'elle soit.

14.4. PROCÉDURE :

1) Avertissement et suspension de moins de trois mois (qui sont prononcés sans comparution devant la commission de dépannage) : le préfet notifie par lettre recommandée avec accusé de réception les motifs justifiant la procédure disciplinaire envisagée, et demande au professionnel de produire ses observations écrites dans un délai d'un mois maximum. Si toutefois, le professionnel préfère présenter des observations orales, il a la faculté de le demander au préfet. Dans ce cas, le professionnel reçoit une convocation à date fixe, et peut se faire assister ou représenter par un mandataire dûment accrédité par ses soins. Un procès-verbal est établi à l'issue de l'entretien et signé par le représentant du préfet et le professionnel ou son mandataire.

2) Suspension supérieure ou égale à trois mois et retrait du contrat de concession : les motifs justifiants la saisine de la commission de dépannage sont notifiés par lettre recommandée avec accusé de réception. L'intéressé est alors convoqué devant la commission. Il peut s'y faire représenter ou assister par la personne de son choix dûment accréditée par ses soins. Il peut, sous son entière responsabilité, communiquer à la commission par écrit les observations qu'il souhaite formuler s'il se trouve dans l'impossibilité d'être présent ou représenté. Ces observations doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, postée au minimum huit jours avant la réunion de la

commission. Une copie des mentions du procès-verbal de la commission est jointe à la notification de la sanction.

L'ensemble du dossier est communiqué à la commission et accessible à l'intéressé. Toutefois, le préfet a la faculté de rendre anonymes les plaintes émanant de particuliers s'il estime cette mesure nécessaire à l'ordre public.

La commission délibère à huis clos. Elle rend ses avis à la majorité absolue. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante.

L'avis de la commission est communiqué à l'intéressé selon les dispositions de l'article 1 de la loi du 11 juillet 1979.

15. ARTICLE 15 - MAINTIEN ET PERTE DU CONTRAT DE CONCESSION

Le contrat de concession est susceptible d'être résilié de façon anticipée en cas de :

- Vente de l'entreprise ;
- Mise en gérance de l'entreprise ;
- Changement de gérant de l'entreprise ;
- Cession des parts de l'entreprise ;

si ces événements sont de nature à remettre en cause les conditions d'exercice de cette activité.

Le dépanneur porte obligatoirement et sans délai à la connaissance du préfet l'un de ces faits s'il venait à se produire. Le préfet décide alors, le cas échéant après avis de la commission de dépannage, si le contrat peut se poursuivre ou s'il faut le résilier et rechercher un autre dépanneur par voie d'appel à concurrence. Il porte à la connaissance du dépanneur toute mesure de résiliation anticipée du contrat qui les lie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où le préfet aurait connaissance indirectement de l'un de ces faits, la résiliation anticipée du contrat serait signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire du contrat, qui disposerait d'un délai d'un mois pour faire connaître ses observations.

La résiliation prend effet après un délai de trois mois compté depuis la date de réception du courrier recommandé, si les observations du dépanneur éventuellement reçues par le préfet ne justifient pas l'arrêt de la procédure de résiliation.

Le dépanneur peut, à tout moment, demander à être libéré de ses obligations, moyennant un préavis de trois mois adressé au préfet par lettre recommandée avec accusé de réception.

16. ARTICLE 16 : VÉHICULES UTILISÉS

Les véhicules intervenant sur autoroutes seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du garagiste-dépanneur (affichette "garagiste-dépanneur agréé"). Ce signe d'identification devra être installé sur les portières des véhicules d'intervention.

Les véhicules de dépannage doivent être peints de couleur voyante et présenter à l'arrière les signaux réglementaires.

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

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.

17. ARTICLE 17 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC

Les installations et les véhicules doivent être tenus propres et avoir toujours un aspect engageant.

La présentation du personnel doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.

Le garagiste-dépanneur 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 des travaux de réparation à effectuer sur leur véhicule et des tarifs pratiqués.

Il doit, à la demande des usagers, leur 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".

Le garagiste-dépanneur s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.

Le garagiste-dépanneur réservera dans ses locaux une surface de 1m² minimum pour l'affichage des documents de la société.

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 d'une prise électrique (conforme aux normes en vigueur)

18. ARTICLE 18 : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION

Les tarifs forfaitaires des opérations de dépannage et d'évacuation des véhicules, d'un PTAC inférieur à 3.5 tonnes, sur autoroutes sont fixés par voie réglementaire.

18.1. CONTENU DES FORFAITS

18.1.1. DÉPANNAGE SUR PLACE

- Sans déplacement du véhicule en panne

Le forfait comprend le déplacement aller et retour ainsi que les réparations dont la durée n'excède pas 30 minutes.

- Avec déplacement du véhicule en panne

Le forfait comprend le déplacement aller et retour, et dans une limite de 30 mn le temps passé sur le lieu de la panne, le déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée et l'éventuel début des opérations de réparations dont la durée totale peut excéder 30 minutes sur les lieux sécurisés.

18.1.2. ÉVACUATION

Le forfait comprend :

- Évacuation jusqu'à l'atelier du garagiste-dépanneur : le déplacement aller, le temps passé sur le lieu d'immobilisation et l'évacuation du véhicule et d'au minimum 5 passagers jusqu'à l'atelier du garagiste-dépanneur.
- Évacuation en un lieu ou atelier choisi par l'utilisateur : le déplacement aller, le temps passé sur les lieux d'immobilisation et l'évacuation dans la limite de 5 km après la première sortie d'autoroute (bretelle ou accès de service).

Les prix forfaitaires peuvent être majorés entre 18 h 00 et 8 h 00 ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Le pourcentage de majoration est fixé par voie réglementaire. En dehors de ces plages horaires, ou de ces journées, aucune majoration n'est possible.

Pour l'application de la majoration, l'heure prise en considération est celle de la réception de l'appel par le garagiste-dépanneur (télécopie, courriel, à défaut appel téléphonique)

18.1.3. PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LES FORFAITS

Le cas échéant et au-delà de 30 minutes pour un dépannage, les fournitures et le temps de main d'œuvre nécessaires à la remise en état du véhicule ainsi que les kilomètres de remorquage supplémentaires sont facturés en sus du forfait suivant le tarif propre à chaque garagiste-dépanneur.

Le temps consacré au-delà de 30 minutes sur les aires de repos peut quant à lui être facturé, à la condition que le consommateur ait fait une demande expresse de réparation sur place et ait été préalablement informé des conditions tarifaires d'un éventuel dépassement,

18.1.4. INFORMATION DU CONSOMMATEUR 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 et à l'entrée des locaux de l'entreprise du garagiste-dépanneur.

L'affichage comporte le montant TTC des forfaits par type d'opération ainsi que l'ensemble des tarifs TTC librement déterminés par l'entreprise (main d'œuvre, km, etc.)

18.1.5. DÉLIVRANCE D'UNE NOTE

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

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

- Mentions réglementaires suivantes :
 - ✚ date et lieu d'exécution des prestations,
 - ✚ date de rédaction de la note,
 - ✚ nom et adresse du garagiste-dépanneur,
 - ✚ nom et adresse du client (sauf opposition de celui-ci),
 - ✚ somme totale à payer HT et 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 garagiste-dépanneur sur les lieux de la panne,
 - ✚ observations éventuelles du client,
 - ✚ heure de fin d'intervention.

La note sera établie en trois exemplaires : l'original délivré au client, un double conservé par l'entreprise et un troisième exemplaire pour le SNE CNCA qui devra lui parvenir impérativement avant le 5 du mois suivant. Un dépassement de cette échéance peut engendrer des sanctions.

18.2. DÉPLACEMENTS INFRUCTUEUX

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

A charge au garagiste-dépanneur d'utiliser toutes voies de droit envers l'usager pour recouvrer les frais engagés.

19. ARTICLE 19 : RESPONSABILITÉ DES SERVICES DE L'ÉTAT

La responsabilité des services de l'Etat ne pourra, en aucune façon, être recherchée dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention du garagiste-dépanneur ou de ses préposés.

20. ARTICLE 20 : PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les garagiste-dépanneurs et dans les locaux de l'exploitant.

21. ARTICLE 21 : 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.

22. ARTICLE 22 : GESTION DES DÉCHETS

Par arrêté du 29 février 2012, Le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement fixe le contenu des registres mentionnés aux articles R541-43 et R541-46 du Code de l'Environnement, applicable au 1^{er} juillet 2012.

Les négociants tiennent un registre dont les données sont à conserver pendant 3 ans, sous format papier ou électronique, répertoriant les informations suivantes :

- Date d'acquisition / réception du déchet
- Nature du déchet
- Provenance (activité de garage ou autre à préciser)
- Quantité
- Nom du prestataire de retraitement
- Information sur le Bordereau de Suivi de Déchets Dangereux (BSDD),
- Nom du transporteur
- Nom et adresse de l'installation chargée du retraitement

Le Dépanneur tiendra à disposition de la préfecture les justificatifs requis par l'arrêté cité précédemment ainsi que l'(les) habilitation(s) délivrée(s) par la Préfecture concernée du (des) prestataire(s) en charge de traiter les déchets.

Lu et approuvé, Le

Le garagiste-dépanneur