

A 88 FALAISE/SEES

SOCIETE CONCESSIONNAIRE



SOCIETE D'EXPLOITATION



**DOSSIER DE CONSULTATION
DEPANNAGE DES POIDS LOURDS
SECTION – FALAISE/SEES DE L'A 88**

mars 2017

Table des matières

1	REGLEMENT DE LA CONSULTATION.....	4
1.1.	ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION.....	4
1.2.	ARTICLE 2 : MODALITES DE CONSULTATION.....	5
1.3.	ARTICLE 3 : PRINCIPALES OBLIGATIONS DECOULANT DU CAHIER DES CHARGES	5
1.4.	ARTICLE 4 : REMUNERATION.....	6
1.5.	ARTICLE 5 : JUGEMENT DES CANDIDATURES.....	6
1.6.	ARTICLE 6 : COMPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION.....	7
1.7.	ARTICLE 7 : ENVOI DU DOSSIER DE CANDIDATURE.....	7
2	COMPLEMENTS D'INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS DIVERS RELATIFS A LA SECTION FALAISE/SEES DE L'A88.....	8
2.1.	RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	8
2.2.	ELEMENTS RELATIFS AU SECTEUR AUTOROUTIER CONCERNE.....	8
3	REGLES SPECIFIQUES PROPRES A ALICORNE LIEES AUX PARTICULARITES DE LA SECTION AUTOROUTIERE CONCERNEE.....	9
3.1.	DEPANNAGE SUR PLACE.....	9
3.2.	ACCES DE SERVICE.....	9

ANNEXES

- ANNEXE A :** **CAHIER DES CHARGES APPLICABLE AUX DEPANNEURS
AGREES DEPANNAGE / REMORQUAGE DES VEHICULES
LOURDS SUR AUTOROUTE**
- ANNEXE B :** **ELEMENTS A FOURNIR DANS LE CADRE DU DOSSIER DE
CANDIDATURE**
- ANNEXE C :** **PLAN SYNOPTIQUE DE LA SECTION FALAISE / SEES DE
L'AUTOROUTE A88**
- ANNEXE D :** **PLAN DE SITUATION DE LA SECTION FALAISE / SEES DE
L'AUTOROUTE A88**

1 REGLEMENT DE LA CONSULTATION

1.1. ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION

La société ALICORNE (désignée ci-après par le terme « ALICORNE ») est concessionnaire du tronçon Falaise/Sées de l'autoroute A 88 (désigné ci-après par le terme l' « **Autoroute** »).

ALICORNE a confié l'exploitation de l'Autoroute à la société Routalis (ci-après dénommé l'Exploitant).

Conformément au cahier des charges de la concession, ALICORNE est tenu d'assurer ou de faire assurer, sous sa responsabilité, sur l'ensemble du domaine concédé, le dépannage des véhicules en panne ou accidentés, dans les conditions prévues par la réglementation ou les instructions en vigueur.

Dans ce cadre, ALICORNE souhaite agréer des entreprises de dépannage répondant au cahier des charges joint en Annexe A pour le dépannage des poids lourds sur l'Autoroute. Il est en outre demandé aux entreprises d'être en mesure de mobiliser des moyens de levage.

Il est envisagé d'affecter un (1) poste pour une période de 7 (sept) ans pour l'intégralité de l'Autoroute
comme suit :

- poste n°1 dépannage PL A 88
du PR 0,3 au PR 44,900 (du diffuseur de Sées au diffuseur de Falaise Ouest)

Ce découpage n'est en aucun cas un engagement de la part d'ALICORNE ou de l'EXPLOITANT.

ALICORNE se réserve le droit de modifier ce découpage et/ou le nombre de poste, selon le résultat de cette consultation et en particulier selon les critères de choix des candidats énumérés au 1.5 du présent document et selon la localisation géographique des candidats.

1.2. **ARTICLE 2 : MODALITES DE CONSULTATION**

Les entreprises intéressées par le poste évoqué et répondant aux critères exposés dans le cahier des charges joint en Annexe A peuvent présenter leur candidature à l'agrément pour le dépannage autoroutier avant la date indiquée au 1.7 du présent document.

Le cas échéant, ALICORNE peut déclarer infructueux le présent appel à candidature pour un ou plusieurs postes.

L'ouverture des dossiers de candidature ne sera pas publique.

ALICORNE délivre aux entreprises retenues, et ayant accepté le cahier des charges, un agrément provisoire jusqu'à la prochaine commission interdépartementale d'agrément. Les entreprises retenues devront être en mesure d'assurer leurs prestations à partir du 27 août 2017, date prévisionnelle de début d'agrément.

L'agrément provisoire et l'agrément définitif en cumulé, ne pourront dans tous les cas excéder les sept ans.

1.3. **ARTICLE 3 : PRINCIPALES OBLIGATIONS DECOULANT DU CAHIER DES CHARGES**

L'offre devra respecter les obligations administratives et techniques fixées au cahier des charges dont un exemplaire est joint en Annexe A au présent dossier de consultation.

Le dépanneur doit notamment :

- posséder des installations suffisamment proches de l'autoroute pour pouvoir intervenir sur place en moins de une (1) heure après l'appel de l'Exploitant. Ces installations doivent comporter au minimum :
 - des locaux d'accueil avec sanitaires, destinés aux clients ;
 - un atelier de réparation ;
 - un espace de stockage des véhicules en attente de réparation ou de ré-acheminement.
- posséder le matériel nécessaire au dépannage et à l'évacuation des véhicules d'un Poids Total Autorisé en Charge supérieur à 3,5 tonnes et jusqu'à 44 tonnes ;
- disposer d'un personnel d'intervention qualifié, compétent et efficace dans le domaine du dépannage remorquage ;
- être en mesure d'assurer des permanences 24 heures sur 24 et 365 jours par an, le cas échéant en fonction d'un tour de service qui peut faire intervenir plusieurs entreprises agréées ;
- de la même manière, être en mesure à la demande des forces de police ou de l'Exploitant, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du dépanneur de permanence ou d'événements exceptionnels ;
- prendre en charge le chauffeur du poids lourd et ses passagers jusqu'à la fin de l'intervention.

Il est en outre demandé aux candidats d'être en mesure d'assurer le levage des poids lourds en utilisant soit des moyens propres, soit des moyens extérieurs mis à disposition.

1.4. ARTICLE 4 : REMUNERATION

La rémunération des prestations de dépannage-remorquage est faite directement par l'utilisateur pris en charge.

1.5. ARTICLE 5 : JUGEMENT DES CANDIDATURES

Les candidatures seront examinées sur dossier puis par une visite sur place (locaux, installations et matériel de l'entreprise candidate) si ALICORNE et l'Exploitant l'estiment nécessaire.

Les critères de choix sont les suivants (avec cotation correspondante) :

Critères	Cotations (sur 200)
Localisation : situation géographique du lieu d'exploitation du dépanneur par rapport aux accès du secteur autoroutier concerné	35
Equipements : évaluation qualitative de l'ensemble du matériel obligatoire (dépanneuses) nécessaire à l'activité ainsi que des matériels présents dans l'atelier	20
Levage : capacité d'assurer le levage ou de mobiliser les moyens nécessaires à cette opération	7
Disponibilité : modes d'organisation, en terme de chaîne d'assistance, existant au sein de l'entreprise (standard téléphonique, permanence, fonctionnement) ainsi que ceux prévus dans le cadre d'un agrément autoroutier	20
Accueil : présence et niveau qualitatif des structures d'accueil et de réception des clients (réception, salle d'attente, toilettes...)	30
Présentation : niveau qualitatif de l'état général des installations : - perception de l'enceinte ; - dissociation parking public et dépôt de véhicules en enceinte close ; - cheminement jusqu'au bureau ; - état des bureaux, des ateliers ; - aspect et tenue du personnel de l'entreprise.	23 3 7 3 5 5
Tarifs : prix des prestations - taux horaire de la main d'œuvre - taux horaire de la main d'œuvre pour réparation sur place sans dépanneuse - prix au kilomètre du remorquage	45 15 15 15
Evolution des tarifs : évolution des tarifs durant la durée de l'agrément	20
total	200

1.6. ARTICLE 6 : COMPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation complet est constitué des 4 parties suivantes :

I. Le présent règlement de la consultation ;

II. Renseignements divers concernant le secteur autoroutier concerné par le poste (paragraphe 2 du présent dossier) ;

III. Cahier des charges applicable aux dépanneurs agréés dépannage/remorquage des véhicules lourds sur autoroute (Annexe A du présent dossier) ;

IV. Un dossier de candidature (Annexe B du présent dossier) qui comprend obligatoirement :

- Lettre de candidature motivée à rédiger par le gérant de l'entreprise ;
- Eléments concernant l'identité de l'entreprise ;
- Eléments concernant les activités actuelles de l'entreprise ;
- Eléments concernant l'accueil de la clientèle ;
- Description et caractéristiques du matériel susceptible d'intervenir ;
- La situation géographique (carte – annexe D - à compléter par l'entreprise candidate qui y indiquera sa localisation géographique) ;
- Engagement écrit d'accepter et de respecter le cahier des charges de dépannage (annexe A) en cas d'agrément provisoire.

1.7. ARTICLE 7 : ENVOI DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Les pièces visées au 1.6 – Paragraphe IV (dossier de candidature) doivent être transmises à ALICORNE. Indépendamment des éléments obligatoires à produire, le responsable de l'entreprise a, en outre, la possibilité de fournir toute information complémentaire (photographies, etc.) qui lui semble nécessaire.

Les dossiers sont envoyés par voie postale en recommandé avec accusé de réception ou remis à l'adresse ci-après contre accusé de réception avant le 11 mai 2017 à 12h.

Adresse d'expédition (adresse poste et adresse de dépôt) :

ALICORNE SAS
« appel d'offre dépannage PL »
Centre d'exploitation A88
Echangeur n°13 – RD 924
61 200 Fontenai-sur-Orne

2 COMPLEMENTS D'INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS DIVERS RELATIFS A LA SECTION FALAISE/SEES DE L'A88

2.1. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Des informations complémentaires peuvent être obtenues auprès d'ALICORNE ou de l'Exploitant à l'adresse indiquée au 1.7.

2.2. ELEMENTS RELATIFS AU SECTEUR AUTOROUTIER CONCERNE

Le secteur attribué est situé sur l'autoroute A88 entre les PR 0.3 et PR 44.900, soit entre le diffuseur de Sées (demi-diffuseur coté A28 non compris) et le diffuseur de Falaise ouest (demi-diffuseur coté Caen non compris), soit une longueur de 44.600 Km.

Il concerne les deux sens de circulation, les aires annexes (y compris les aires de repos de Sées), les plateformes de péage, les échangeurs et toutes les bretelles.

Le trafic moyen journalier attendu en 2017 est de 6 900 véhicules/jour, dont 830 poids lourds

Cette estimation de trafic est donnée à titre purement indicatif et ne constitue en aucun cas un engagement de la part d'ALICORNE.

3 REGLES SPECIFIQUES PROPRES A ALICORNE LIEES AUX PARTICULARITES DE LA SECTION AUTOROUTIERE CONCERNEE

3.1. DEPANNAGE SUR PLACE

Le dépannage sur place doit être favorisé au remorquage. En particulier, dans les cas où le poids lourd en panne empiète sur les voies circulées, un dépannage sur place dont la durée prévisible est inférieure à 2h pourra être envisagé si un balisage de sécurité peut être mis en place par l'Exploitant. Dans ce cas, l'Exploitant se réserve le droit de facturer les prestations correspondantes au dépanneur, à charge pour ce dernier de les refacturer au transporteur.

En revanche, il est admis que les opérations de dépannage sur place ne soient pas réalisées :

si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic). Cela est typiquement le cas des dépannages dans les voies des péages.

si les conditions de sécurité sont insuffisantes :

- ✓ bande d'arrêt d'urgence absente, neutralisée ou de largeur insuffisante, et si le balisage du poids lourd en panne ne peut être réalisé par l'Exploitant,
- ✓ véhicule en panne au droit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée) ;
- ✓ intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard...);
- ✓ trafic intense et rapide.

Il sera alors procédé à un remorquage dit de « sécurité ». Après remorquage pour raison de sécurité, le dépannage sur place peut être tenté sur un lieu sécurisé du type aire annexe, refuge, surlargeur, gare de péage.

3.2. ACCES DE SERVICE

Les dépanneurs agréés pourront utiliser, dans le cadre d'une intervention de dépannage, les accès de service situés sur le secteur affecté de l'A88, soit pour accéder plus rapidement sur un lieu de dépannage, soit pour effectuer un demi-tour. Toutefois des règles strictes doivent être observées ;

- l'utilisation d'un accès de service par une entreprise est une tolérance qui n'est accordée que dans le cadre d'une intervention de dépannage ou de remorquage. L'entreprise ou son personnel ne devra en aucun cas emprunter un accès pour une autre activité de l'entreprise ou à des fins personnelles.
- le respect des règles de sécurité en vigueur liées aux manœuvres de sortie ou d'entrée sur l'autoroute,
- les portails des accès de service doivent être, en toute circonstance, refermés après chaque passage,
- il est strictement interdit à un piéton de passer d'un portail à celui d'en face en traversant les deux sens de circulation de l'autoroute,
- chaque clé de portail nécessaire à l'entreprise pour l'organisation des dépannages, fera l'objet d'une caution encaissable de mille (1000) €uros.

ANNEXE A

CAHIER DES CHARGES APPLICABLE AUX DEPANNEURS AGREES DEPANNAGE/REMORQUAGE DES VEHICULES LOURDS SUR AUTOROUTE

CAHIER DES CHARGES

Applicable aux dépanneurs agréés

**DEPANNAGES / REMORQUAGES DES
VEHICULES LOURDS SUR AUTOROUTE**

SOMMAIRE

ARTICLE 1. : OBJET DU CAHIER DES CHARGES	4
ARTICLE 2. : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGREMENT	4
2.1. Conditions de base	4
2.2. Conditions Techniques.....	4
2.3. Conditions Administratives.....	5
2.4. Conditions complémentaires.....	6
ARTICLE 3. : ORGANISATION DU DEPANNAGE.....	6
3.1. Généralités	6
3.2. Renfort.....	6
3.3. Intérim	7
ARTICLE 4. ARTICLE 4 : TRANSMISSION DE L'APPEL	7
4.1. Cas Général	7
4.2. Cas Particuliers	7
ARTICLE 5. : DEFINITION DES INTERVENTIONS	8
ARTICLE 6. : SERVICES COMPLEMENTAIRES.....	9
ARTICLE 7. : MODALITES DE L'INTERVENTION.....	9
ARTICLE 8. : REGLES DE SECURITE A RESPECTER.....	10
ARTICLE 9. : DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	10
9.1. Permanence sur le réseau	10
9.2. Levage.....	10
9.3. Obligations en fin de contrat	11
ARTICLE 10. : VEHICULES UTILISES.....	11
ARTICLE 11. : RELATIONS AVEC LE PUBLIC.....	11
ARTICLE 12. : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION.....	12
12.1. Contenu des conditions tarifaires.....	12
12.2. Evolution des prix.....	12
12.3. Information du consommateur sur les prix.....	12
12.4. Délivrance d'une note (facture)	12
12.5. Déplacements infructueux.....	13
ARTICLE 13. : PEAGE	14
13.1. Badges de télépéage	14
13.2. Clés de portail	14
13.3. Mesures liées aux péages	14
ARTICLE 14. : RESPONSABILITE DE LA SOCIETE.....	15
ARTICLE 15. : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES	15
ARTICLE 16. : LITIGES.....	15

DEPANNAGE ET EVACUATION DES VEHICULES LOURDS SUR AUTOROUTE

Clauses obligatoires d'agrément

Modalités des interventions

~~~~~

## 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 à 3.5 tonnes) et de leur annexe tractée sur les autoroutes.

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

Le terme "Société" désignera dans la suite du présent texte la société ALICORNE, ou par extension pour les aspects opérationnels, son exploitant ROTALIS.

## ARTICLE 2. : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGREMENT

Le dépanneur doit satisfaire

- au moment de la demande d'agrément, (une dérogation sur cette exigence pourra être accordée à une entreprise 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)
- durant toute la durée de l'agrément.

à toutes les conditions suivantes :

### 2.1. Conditions de base

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

### 2.2. 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, la raison d'être de cet atelier pouvant être circonscrite à la simple maintenance des véhicules du dépanneur,

- d'un stock de pièces de rechange et notamment de pneumatiques
- d'une salle d'attente
- d'un sanitaire et d'un téléphone réservés exclusivement 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 trois ensembles routiers de véhicules dans un espace clos.
- Posséder au minimum les moyens et véhicules suivants :
  - Des moyens suffisants pour réaliser des dépannages sur place dont au moins un fourgon atelier avec matériel obligatoire
  - 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 dont au moins une dépanneuse spécialisée PL qui devra avoir une force au crochet au moins égale à 4.000 kg.
- Posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...).
- Posséder un téléphone, un télécopieur 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 l'agrément.

### 2.3. Conditions Administratives

- Etre en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Justifier de la possession des certificats et des autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules qu'il présente 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 PL, 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 Société ou par son Autorité de Contrôle, le service Gestion du Réseau Autoroutier – pôle lyonnais
- Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (facture d'achat ou contrat de location).
- Présenter les permis de conduire du personnel effectuant les interventions.
- Pouvoir justifier, à tout moment, de l'identité et de la qualité des personnes travaillant dans l'entreprise et des compétences des personnes affectées au dépannage.
- Présenter la DADS (Déclaration Annuelle des Salaires) ou tous documents justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise.
- Produire une attestation d'inscription au Registre du Commerce de la profession ou au Répertoire des Métiers.
- Justifier du paiement, ou exonération, de la dernière taxe professionnelle.
- Présenter l'extrait n° 3 du casier judiciaire du responsable de l'établissement.
- 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.
- Adresser un double des factures émises lors des dépannages sur autoroute selon les modalités édictées par la Société.
- Adresser tout document (comptes rendus d'activité etc....) selon les modalités édictées par la Société
- Se conformer aux conditions tarifaires et de facturation définies dans le présent Cahier des Charges.

- Adresser à la Société, 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, la Société 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...).

#### 2.4. Conditions complémentaires

- Participer aux réunions que la Société organise.
- Répondre, par écrit, dans un délai de dix jours ouvrés :
  - à toute demande de la Société,
  - à toute réclamation écrite d'un client dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément,
  - à tout remboursement justifié, après enquête de la Société.
- Informer, dans un délai de quinze jours, la Société de toutes réclamations, relatives à des interventions sur l'autoroute, ou félicitations reçues directement par le dépanneur.
- Accepter les procédures mises en place par la Société 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 Société pour examen.

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

## ARTICLE 3. : ORGANISATION DU DEPANNAGE

### 3.1. 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 un seul secteur d'intervention définis par la Société.

Pour un même secteur il peut y avoir plusieurs dépanneurs. Toutefois, le nombre de dépanneurs sera limité dès la consultation 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.

Pour des raisons de service justifiées, la Société se réserve le droit de modifier les secteurs d'intervention et les tours de service. En aucun cas, ces modifications ne devront être utilisées comme des sanctions à l'encontre des dépanneurs.

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

### 3.2. Renfort

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

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

### 3.3. Intérim

Le dépanneur peut être autorisé, par la Société, 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 Société, accompagnée de l'accord écrit du dépanneur agréé prévu pour cet intérim.

La Société 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 4.        **ARTICLE 4 : TRANSMISSION DE L'APPEL**

Sur l'ensemble de l'autoroute concédée à la Société, l'appel est reçu par le PC A88 qui le répercute directement au dépanneur concerné.

Pour chaque intervention, le PC réceptionnant l'appel transcrit sur un document informatisé "Appel à Dépanneur » (**Annexe1**) 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 :

### 4.1. Cas Général

1. Le PC informe, par téléphone, le dépanneur de permanence qui doit répondre dans un délai de 2 minutes maximum, et transcrit sur la fiche précitée le nom du dépanneur, l'heure de l'appel et sa disponibilité.

2. L'imprimé "Appel à Dépanneur" est transmis par télécopie à ce même dépanneur.

### 4.2. Cas Particuliers

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

L'agent du PC missionnera alors le dépanneur de renfort et appliquera la même méthodologie d'appel. Dès lors que la mission est prise en compte par le dépanneur de renfort, le PC enverra également une télécopie au dépanneur de permanence.

Nota : Le dépanneur sera tenu d'archiver, par ordre chronologique et durant une période de deux années minimum, les fiches "Appel à Dépanneur" reçues par télécopie.



## ARTICLE 5. : DEFINITION DES INTERVENTIONS

Les interventions ont pour objet :

- 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 mn après l'arrivée sur place (**DEPANNAGE SUR PLACE**).
  - Dans un lieu où la sécurité est assurée (parkings...). La durée de l'intervention dépasse 30 mn mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier (**DEPANNAGE SUR PLACE**).
- 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 (**DEPANNAGE APRES DEPLACEMENT DE SECURITE**).

- Soit d'évacuer, hors de l'autoroute, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier (**EVACUATION**).

L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du dépanneur ou, à la demande du client, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé.

Pour les clients qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier du dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :

- en priorité,
- dans l'immédiat si possible, pour une durée prévisible de réparation ne dépassant pas deux heures, dans les meilleurs délais si la durée prévisible de la réparation dépasse deux heures.

Les opérations de dépannage sur place, de dépannage après déplacement de sécurité ou d'évacuation :

- doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention,
- ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, esthétique du site...)

→ Exceptions concernant le dépannage sur place

Il est admis que les opérations de dépannage sur place ne sont pas 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 absente, 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...),
  - 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 après déplacement de sécurité ou des évacuations.

## ARTICLE 6. : SERVICES COMPLEMENTAIRES

Les services complémentaires suivants sont également assurés par les dépanneurs :

- Transport du chauffeur PL, 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 PL et ses passagers.
- Information et aide pour la mise en contact avec l'assistance (ou assurance) de l'entreprise.

Nota : Mise à disposition d'un poste téléphonique et d'un télécopieur. 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 7. : MODALITES DE L'INTERVENTION

Le dépanneur agréé doit, dès réception de la télécopie ou du courriel (ou à défaut 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 60 minutes au plus après l'appel par le gestionnaire des appels.

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 Société mettra à sa disposition :

- des badges de télépéage
- des clefs des portails des accès de service. Il doit refermer les portails derrière lui après chaque passage.
- Signaler au PC autoroutier 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 et solliciter, au besoin, auprès de la Société une protection particulière par fourgon.
- Diagnostiquer rapidement la panne.
- Informer le conducteur du véhicule en panne :
  - de la solution de dépannage en privilégiant le dépannage sur place
  - des conditions techniques de son intervention
  - des conditions tarifaires de son intervention □
  - de la prise en charge éventuelle par une assistance.
- Nettoyer l'emplacement de son intervention. En cas de nettoyage très important, il prévient la Société par message 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 RAU, la fin de l'intervention.

Spécificités lors de remorquages

- Escorte : 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 Société sous la forme d'un fourgon de signalisation (la Société pourra facturer cette prestation à l'entreprise du véhicule remorqué).
- Remorquage longue distance : il est autorisé par la Société sous réserve que l'organisation de l'entreprise de dépannage permette de répondre aux autres demandes d'intervention.

## ARTICLE 8. : REGLES DE SECURITE A RESPECTER

Au cours des interventions, le dépanneur doit respecter les règles générales de circulation et notamment en l'absence de fascicule « sécurité » spécifique mis en place par la Société.

- 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).

Lors d'un tractage, il est fait obligation au dépanneur de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite).

- Stationner le véhicule d'intervention le plus loin possible de la chaussée et optimiser la 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 (Norme EN 471).
- 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 ne peut pas être facturée au client.
- L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres clients 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 9. : DISPOSITIONS PARTICULIERES

### 9.1. Permanence sur le réseau

Lorsque ponctuellement l'importance du trafic l'exige, ou pour toute autre raison dont la Société 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 Société et le dépanneur.

### 9.2. Levage

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

### 9.3. Obligations en 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 Société notamment les badges de télépéage et les clés des portails.

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

## ARTICLE 10. : VEHICULES UTILISES

Les véhicules intervenant sur autoroutes seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du dépanneur (affichette "dépanneur agréé"). Ce signe d'identification, qui sera fourni gratuitement par la Société, 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 et présenter à l'arrière les signaux réglementaires.

Chaque véhicule, y compris le fourgon 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 équipé au minimum :

- de l'outillage PL de base,
- de pièces détachées de première urgence (colliers, raccords rapides...),
- d'un compresseur,
- d'une clé à choc PL avec douille,
- d'une disqueuse,
- d'un groupe électrogène,
- d'un matériel d'éclairage,
- d'un chalumeau oxydécoupeur,
- d'un kit vérin hydraulique pousseur (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 de fonctionnement.

## ARTICLE 11. : RELATIONS AVEC LE PUBLIC

- Les installations et les véhicules doivent être tenus propres et avoir toujours un aspect engageant et convivial.
- La présentation du personnel doit être correcte et les clients en panne doivent être traités de manière courtoise.
- Le dépanneur doit s'interdire de faire pression sur les clients et s'engager 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 clients, 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 dépanneur s'engage à inviter les clients à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.
- Le dépanneur remettra au client tout document fourni par la Société à l'attention de ce dernier.
- Le dépanneur réservera dans ses locaux une surface de 1 m<sup>2</sup> 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).

## ARTICLE 12. : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION

### 12.1. Contenu des conditions tarifaires

Les tarifs 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 un des modèles de grille de tarification joints (Annexe 2) pour toutes ses prestations (dépannage, remorquage) réalisées sous le régime de l'agrément.

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

### 12.2. Evolution des prix

Le dépanneur s'engage à communiquer ses tarifs à chaque changement de 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 Société ne saurait être acceptable et constituerait une inobservation du présent cahier des charges.

### 12.3. Information du consommateur sur les prix

L'information du client sur les prix est réalisée par un affichage visible et lisible dans la cabine de chaque véhicule de dépannage, à l'entrée des locaux du dépanneur de sorte à être lisible de l'extérieur et dans les locaux de réception du public.

A la demande du client, l'entreprise de dépannage communique ses tarifs sur un document écrit disponible en stock dans la cabine du véhicule de dépannage.

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...).

### 12.4. Délivrance d'une note (facture)

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

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

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 note
- nom et adresse du 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 dépanneur sur les lieux de la panne,
- observations éventuelles du client,
- heure de fin d'intervention.

**Mentions éventuelles :**

- observations du client et/ou du dépanneur,
- montant du péage (perçu par le dépanneur pour le compte de la Société).

Cette mention pourra être rédigée sur un document séparé que la Société devra fournir.

La note sera établie en trois exemplaires : l'original délivré au client, un double conservé par l'entreprise et un troisième exemplaire pour la Société.

**Facture – Modèle de facture :**

La Société pourra mettre en place un facturier et /ou exiger un modèle de facture agréé par elle.

Dans ce cas, le dépanneur devra impérativement et exclusivement utiliser ce facturier, ou le modèle de facture agréé, pour toutes les interventions sur les autoroutes concédées à la Société.

Toutes les rubriques prévues seront rigoureusement renseignées.

Le facturier sera payé par le dépanneur. Au dos figureront les conditions de vente et l'attache du Tribunal de Commerce

## 12.5. Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable ou client refusant l'intervention), le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la Société sauf disposition contraire prévue dans la convention qui lie le dépanneur et la Société.

A charge au dépanneur d'utiliser toutes voies de droit envers le client pour recouvrer les frais engagés.

## ARTICLE 13. : PEAGE

Lorsque le dépanneur est régulièrement appelé à intervenir sur une autoroute concédée, il n'a pas à acquitter le droit de péage, qu'il franchisse ou non les barrières de péage.

Pour ce faire, la Société attribue au dépanneur des badges de télépéage sur lesquelles figure soit le nom du dépanneur soit le nom du garage ainsi que des clés de portail.

### 13.1. Badges de télépéage

Ces badges permettent la franchise du péage sur les gares de péage A88 gérées par Alicorne et sont utilisables uniquement :

- dans le cadre d'interventions dûment missionnées par le PC,
- sur le secteur concerné et le secteur immédiatement limitrophe.

Le dépanneur s'engage à ne pas utiliser ce moyen de gratuité en dehors des missions qui lui sont confiées sur l'autoroute, ni de l'utiliser à titre personnel, ni d'en permettre l'utilisation par des tiers ou du personnel travaillant sous sa responsabilité.

### 13.2. Clés de portail

Le dépanneur se verra attribuer une dotation de clés de portail de service moyennant une caution dont le montant sera fixé par la Société et qui sera gérée par le responsable du secteur dont il dépend.

Le dépanneur s'engage à ne pas utiliser les voies des accès de service pour ses déplacements personnels et à ne pas permettre à des tiers de les franchir.

### 13.3. Mesures liées aux péages

Le conducteur d'un véhicule évacué du domaine public autoroutier doit acquitter, s'il ne l'a déjà fait, le montant du péage correspondant à la catégorie de son véhicule et au parcours qu'il a effectué jusqu'au dernier échangeur en amont du lieu de la panne.

La Société confie au Dépanneur, qui l'accepte, un mandat à titre gratuit pour recouvrer, au nom et pour le compte de la Société, les péages dus par les clients. Ce mandat est l'accessoire de l'agrément. A cet effet, le Dépanneur respectera les procédures définies par la Société.

Dans le cas d'une non présentation du badge de télépéage au péage, le dépanneur sera tenu d'acquitter le droit de péage correspondant à la catégorie de son véhicule et au trajet qu'il aura effectué. La Société n'effectuera aucun remboursement même si le dépanneur en donne une justification.

Dans le cas d'une utilisation abusive et/ou frauduleuse des badges de télépéage et moyens d'accès, la Société facturera les passages illicites sans que le dépanneur puisse y déroger et sans préjuger de l'application de l'article 6 du présent cahier des charges.

## **ARTICLE 14. : RESPONSABILITE DE LA SOCIETE**

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

## **ARTICLE 15. : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES**

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des clients chez les dépanneurs, dans les locaux des services d'exploitation de la Société (PC, secteurs, gares de péage).

## **ARTICLE 16. : 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.

Lu et Approuvé



**ANNEXE 1 – Fiche d'appel**

|                               |       |         |  |
|-------------------------------|-------|---------|--|
| Message de Dépannage/Accident |       | Fiche n |  |
| Unité/PC                      | Date  | Heure   |  |
| Autoroute                     | Borne | PR      |  |
| Aire, Péage, Sens             |       |         |  |
| Gêne à la circulation         | OUI   | NON     |  |

|                                  |              |                  |           |     |
|----------------------------------|--------------|------------------|-----------|-----|
| PANNE                            | ACCIDENT     | Véhicule roulant | OUI       | NON |
| Problème                         | Pneumatiques | Carburant        | Mécanique |     |
| Nature présumée de la panne      |              |                  |           |     |
| Informations complémentaires     |              |                  |           |     |
| N° téléphone portable conducteur |              |                  |           |     |
|                                  |              |                  |           |     |

|                      |                 |                    |          |      |
|----------------------|-----------------|--------------------|----------|------|
| Type de véhicule     | VL              | PL                 | Autocar  | Moto |
| Nombre de personnes  | Personnes âgées |                    | Enfants  |      |
| Poids Lourd          | Vide            | En charge          | PTC/PTRA |      |
| Nature du chargement |                 |                    |          |      |
| Présence remorque    | Oui             | Matière dangereuse | Oui      | Code |
| Marque véhicule      |                 | Couleur            |          |      |
| Nom Transporteur     |                 | Immatriculation    |          |      |
| Nom Conducteur       |                 |                    |          |      |

|                       |              |              |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
|                       | De service   | 1er renfort  | 2ème renfort |
| Dépanneur désigné     |              |              |              |
| Heure d'appel         |              |              |              |
| Disponibilité         | Oui      Non | Oui      Non | Oui      Non |
| Motif indisponibilité |              |              |              |

## **ANNEXE 2 - Grille de facturation**

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

Cette grille est en cohérence avec la version du cahier des charges Dépannage PL discutée au sein du groupe de travail ASFA de 1999/2000.

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

Elle cherche à définir des prestations indépendantes tout en tenant compte des pratiques actuelles. Le choix est ainsi laissé au dépanneur de facturer « au temps passé » ou « au kilomètre » pour ce qui concerne les périodes de déplacement du véhicule de dépannage.

Il en résulte deux possibilités exclusives l'une de l'autre :

- une facturation basée sur des taux horaires pour toutes les prestations sauf les prises en charge et les fournitures.
- une facturation mixte basée sur des tarifs kilométriques pour les trajets des véhicules et sur des taux horaires pour le reste des prestations hormis 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 ou des distances 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.

### DEPANNAGE SUR PLACE

L'opération consiste à se rendre auprès d'un véhicule en panne afin de réaliser les opérations nécessaires pour une remise en route sans remorquage vers un atelier.

Les prestations sont les suivantes :

#### Facturation au temps passé

| N | Intitulé                                       | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                           | Facturation                |
|---|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 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.<br>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.<br>Temps décompté depuis l'arrivée sur place jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place.<br>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<br>Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne.<br>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 ou nécessaires au remorquage du véhicule dépanné                                                                                                                                                          | Prix unitaire x Quantité   |

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

## DEPANNAGE SUR PLACE

### Facturation au kilomètre

| N     | Intitulé                                       | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                           | Facturation                      |
|-------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 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 Bis | Distance de roulage                            | Elle sera décomptée depuis le départ atelier jusqu'au lieu de la panne.<br>Elle comprend : l'utilisation du véhicule, 1 personne et le temps nécessaire au déplacement.                                                                                                                | Coût du Km<br>x<br>Nb de Km      |
| 3     | Main d'œuvre dépannage sur place               | Temps effectif sur place de la personne réalisant le dépannage.<br>Temps décompté depuis l'arrivée sur place jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place.<br>Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne.                                                           | Taux horaire<br>x<br>Temps passé |
| 4     | Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire | Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire<br>Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne.<br>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<br>x<br>Temps passé |
| 5     | Fournitures                                    | Pièces de remplacement nécessaires à la remise en marche du véhicule dépanné ou nécessaires au remorquage du véhicule dépanné.                                                                                                                                                         | Prix unitaire x Quantité         |

Les taux horaires des prestations 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 un lieu choisi par l'utilisateur. Les prestations sont les suivantes :

### Facturation au temps passé

| N° | Intitulé                                                                      | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Facturation                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 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<br>x<br>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<br>x<br>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<br>x<br>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<br>x<br>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<br>x<br>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<br>x<br>Temps passé |
| 5  | Fournitures                                                                   | Pièces de remplacement nécessaires à la remise en marche du véhicule dépanné ou nécessaires au remorquage du véhicule dépanné.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prix unitaire<br>x<br>Quantité   |

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

## REMORQUAGE

### Facturation au kilomètre

| N°   | Intitulé                                                                      | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Facturation                      |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1    | Prise en charge                                                               | Frais fixes liés à l'organisation et la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'intervention                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 tarif forfaitaire              |
| 2bis | Distance de roulage à vide                                                    | Elle sera décomptée depuis le départ atelier jusqu'au lieu de la panne. Elle comprend : l'utilisation du véhicule, 1 personne et le temps nécessaire au déplacement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Coût du Km<br>x<br>Nb de Km      |
| 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.<br>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<br>x<br>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..).<br>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<br>x<br>Temps passé |
| 8bis | Distance de roulage en charge                                                 | Il s'agit de la distance de roulage effectif de l'équipage formé. Elle comprend l'utilisation du véhicule de dépannage, 1 personne et le temps de roulage.<br>Elle se décompte depuis le départ du lieu de la panne jusqu'à l'arrivée au lieu de dépôt du véhicule dépanné.                                                                                                                                                                                                                          | Coût du Km<br>x<br>Nb de Km      |
| 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.<br>Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Taux horaire<br>x<br>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<br>x<br>Temps passé |
| 5    | Fournitures                                                                   | Pièces de remplacement nécessaires à la remise en marche du véhicule dépanné ou nécessaires au remorquage du véhicule dépanné                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Prix unitaire<br>x<br>Quantité   |

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

Les coûts kilométriques des prestations 2 Bis et 8 Bis peuvent être différents

## **ANNEXE B**

# **ELEMENTS A FOURNIR DANS LE CADRE DU DOSSIER DE CANDIDATURE**

**Les candidats doivent fournir les renseignements suivants :**

❖ **Coordonnées de l'entreprise :**

- Raison sociale
- Type de société
- Identité du responsable légal de l'entreprise
- Identité du responsable de l'activité dépannage dans l'entreprise
- Adresse complète
- Numéro de téléphone appel jour activité dépannage
- Numéro de téléphone appel nuit activité dépannage
- Numéro de télécopie activité dépannage

❖ **Activités de l'entreprise :**

- Dépanneur certifié AFNOR
- Dépanneur
- Mécanicien Réparateur Automobile MRA
- Agent de marque
- Concessionnaire de marque
- Carrossier
- Station-service
- Démolisseur automobile
- Fourériste
- Loueur d'automobiles
- Licence de taxi ou de petite remise
- Transporteur
- Levageur
- Autres

Le candidat indiquera l'ensemble de ses activités (plusieurs choix possibles). Le candidat mettra en évidence son activité principale et signalera ses activités annexes.

Le candidat indiquera l'origine de sa clientèle, locale ou de passage.

Si l'entreprise effectue déjà des dépannages, le candidat indiquera l'ancienneté de cette activité, le nombre de dépannages effectués par an ainsi que le ou les noms des donneurs d'ordre éventuels avec lesquels il a conclu un contrat d'agrément (assistances, forces de l'ordre, collectivités etc.).

Si le candidat signale une activité de transporteur, il devra justifier d'être en règle avec la réglementation particulière à cette profession (licence, inscription au registre des transporteurs, paiement de taxes afférentes etc.).



❖ **Description de l'entreprise :**

- Situation géographique de l'entreprise :
  - Distance de l'entreprise à l'échangeur le plus proche du secteur autoroutier proposé aux candidats
  - Temps d'accès des véhicules de dépannage jusqu'à l'échangeur le plus proche de chaque secteur autoroutier proposé aux candidats
  - Carte de situation (annexe D ci-après) où le candidat localisera son entreprise
- Equipements : présence et nombre de matériels de dépannage :
  - Fourgons ateliers
  - Véhicules répondant à une catégorie définie dans l'arrêté du 30 septembre 1975 (véhicules avec Carte Blanche).
  - Grues
  - Porte-engins
  - Autres véhicules
  - Parmi ces véhicules, liste des véhicules présentés à l'agrément avec caractéristiques principales : marque, âge, numéro minéralogique, capacités essentielles.
- Disponibilité - Personnel :
  - Nombre de personnes (administratifs et techniques) tirant un revenu de l'entreprise (hors apprentis).
  - Liste (état civil), type de permis de conduire et qualification des personnes affectées à l'activité dépannage.
  - Type d'organisation, jour, nuit, week-end et jours fériés, des astreintes dépannage 24h/24h de l'entreprise.
  - Nombre d'interventions simultanées réalisables par l'entreprise :
    - Pendant les heures d'ouverture de l'entreprise
    - En dehors des heures d'ouverture de l'entreprise
- Accueil – Présentation - Locaux :
  - Surface des bâtiments
  - Surface du parc fermé
  - Nombre de véhicules pouvant être stockés à l'abri (VL et/ou PL selon les cas)
  - Moyens mis à la disposition des clients :
    - Réception
    - Salle d'attente
    - Toilettes réservées à la clientèle
    - Toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite
    - Téléphone réservé à la clientèle
    - Affichage des tarifs de l'entreprise
    - Liste des cartes bancaires acceptées en paiement (à l'entreprise et dans les véhicules)
- Atelier et magasin
  - Liste outillage principal : pont élévateur, matériel pour pneumatiques, analyseur de gaz, réglage allumage injection carburateur etc.
  - Magasin de pièces détachées : stock, marques, principales références
  - Stock de pneumatiques : nombre, marques, principales références

❖ **Tarifs**

• Tarifs : prix des prestations :

- Taux horaire de la main d'œuvre
- Taux horaire de la main d'œuvre pour réparation sur place sans dépanneuse
- Coût journalier de gardiennage
- Prix au kilomètre du remorquage

• Evolution des tarifs :

- Mode d'évolution des tarifs pendant la durée de l'agrément

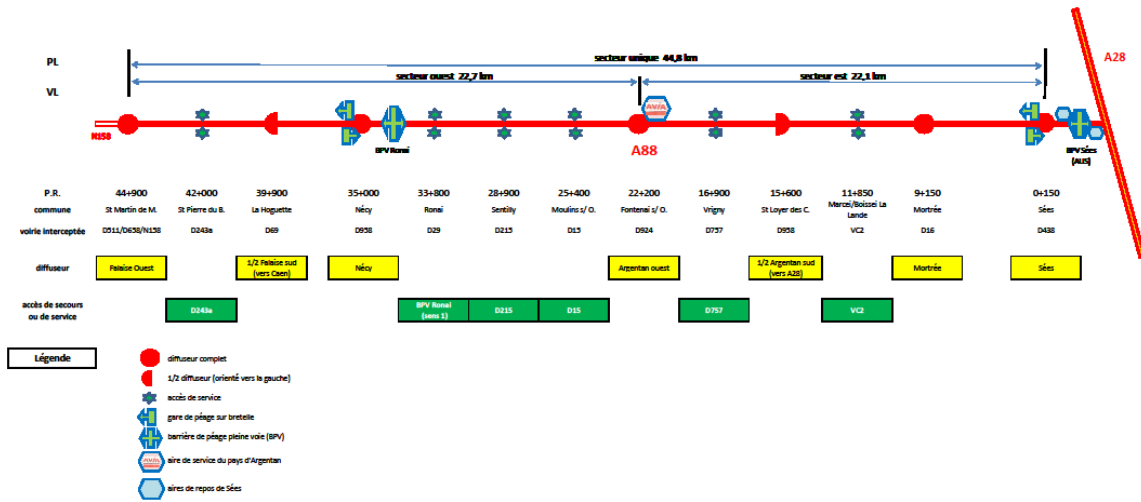
**Les candidats doivent fournir obligatoirement les pièces suivantes :**

- Photocopies des cartes grises de tous les véhicules présentés à l'agrément
- Photocopies des cartes blanches des dépanneuses (arrêté de 1975) présentées à l'agrément
- Photocopies des permis de conduire des intervenants en dépannage
- Photocopies des procès-verbaux de visite et de contrôle des appareils de levage (si nécessaire)
- Photocopie du contrat d'assurance et notamment assurance des personnes transportées à titre gratuit
- Photocopie des tarifs pratiqués par l'entreprise le jour de la candidature

Les candidats joindront utilement tout élément qu'ils jugeront nécessaires à la valorisation de leur entreprise, photographies, distinctions, pièces diverses etc.

## **ANNEXE C**

# **PLAN SYNOPTIQUE DE LA SECTION SEES - FALAISE DE L'AUTOROUTE A 88**



## **ANNEXE D**

# **PLAN DE SITUATION DE LA SECTION SEES - FALAISE DE L'AUTOROUTE A 88**

