

CAHIER des CHARGES

Pour la Délégation de Service Public du

DEPANNAGE et EVACUATION des VEHICULES LEGERS

**sur l'Autoroute A20, aires de repos, services et diffuseurs dans les
départements de l'Indre et du Cher**

Clauses obligatoires d'agrément et modalités des interventions -

ARTICLE 1 : OBJET

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 (Poids Total en Charge - P.T.A.C.- inférieur à 3,5 tonnes) et de leur annexe tractée, en panne ou accidentés, sur la l'autoroute A20 dans l'Indre et le Cher et ses dépendances relevant du domaine public (aire de repos, de service, bretelle d'accès ...).

L'agrément est attribué intuitu personae une autorisation d'intervention sur un secteur d'autoroute déterminé pendant des périodes définies.

Le terme « gestionnaire » désignera dans la suite du présent texte le gestionnaire de la voirie concernée soit la Direction Interdépartementale des Routes du Centre Ouest (DIRCO).

ARTICLE 2 : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT

Le dépanneur doit satisfaire :

- au moment de l'appel à candidature, (une dérogation sur cette exigence pourra être accordée à un professionnel du dépannage-remorquage pour présenter un véhicule répondant à ce présent cahier des charges, sous réserve que celui-ci soit le seul candidat 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 définies ci-après :

2.1 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 et être en mesure de gérer l'évacuation de tout véhicule, personnes, annexe et marchandise de l'autoroute,
- être en mesure d'informer les forces de l'ordre dès l'appel, de sa capacité à intervenir ou non,
- assurer les permanences 24 h / 24 h en fonction d'un tour de service défini par le planning de la DIRCO faisant intervenir plusieurs dépanneurs agréés,
- assurer, en toute circonstance, y compris en cas de grève du personnel de son entreprise, le service minimum que la DIRCO, ou que les forces de l'ordre, seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes,
- être en mesure, selon disponibilité, à la demande de la DIRCO, des forces de l'ordre, d'intervenir en remplacement en cas de défaillance d'un professionnel du dépannage-remorquage de permanence ou renfort en cas d'événements exceptionnels,
- assister le conducteur et les passagers du véhicule 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 de l'autoroute A20 défini contractuellement et disposant :
 1. d'une salle d'attente à usage exclusif des clients, accessible 24 h/24 h,
 2. d'un sanitaire (PMR)
 3. d'un téléphone réservé exclusivement à la clientèle,
 4. d'un atelier de mécanique
- Disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, notamment dans le cadre du respect des normes environnementales, 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 assister les passagers jusqu'à la fin de l'intervention :
 1. le matériel de dépannage devra permettre de réaliser des dépannages sur place,
 2. le matériel d'évacuation sera constitué à minima d'une dépanneuse homologuée, répondant à l'arrêté du 30 septembre 1975, équipée d'un véhicule plateau d'une charge utile supérieure ou égale à 3,5 tonnes et d'une double cabine ou profonde.
- posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone, ...),

- équiper ses matériels de cônes, extincteurs, boudriers, pelle, balais, produit absorbant, dispositifs spécifiques pour les motos,
- 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, et en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.
- Employer du personnel habilité aux interventions sur véhicules électriques (formation B2XL) ou obtention de cette habilitation dans un délai de 2 ans suivant le lancement de cette DSP. A l'issue de ce délai, si le dépanneur n'est pas en capacité de justifier de cette habilitation, il pourra être exclu de la DSP dépannage.
- Posséder du matériel nécessaire aux interventions sur véhicules électriques.

2.3 CONDITIONS ADMINISTRATIVES

- être 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,
- accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par la DIRCO,
- produire les documents attestant que le professionnel du dépannage-remorquage 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,
- présenter la Déclaration Annuelle des Salaires (D.A.D.S.) ou tout document justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise,
- Présenter les documents justifiant de l'habilitation pour intervention sur véhicules électriques du personnel.
- produire une attestation d'inscription au Registre du Commerce de la profession ou au Répertoire des Métiers de moins de 6 mois avec la mention Dépannage/Remorquage,
- justifier du paiement, ou exonération, de la dernière cotisation fiscale et sociale,
- justifier d'une garantie pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile - RC que le garagiste dépanneur pourrait encourir en raison de son activité professionnelle (locaux et véhicules) avec l'indication du montant de la RC,
- justifier d'une garantie pour les véhicules ou marchandises transportés,
- justifier d'une assurance pour les personnes transportées à titre gracieux en illimité,
- adresser un double des notes (factures) émises lors des dépannages sur route nationale selon les modalités édictées par la DIRCO,
- adresser tout document (comptes-rendus d'activité, ...) selon les modalités édictées par la DIRCO,
- établir et fournir à la DIRCO la fiche d'intervention (annexe 1).
- se conformer aux conditions tarifaires définies par l'arrêté ministériel,
- adresser à la DIRCO, 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 DIRCO 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, changement de véhicule,...).

La Préfecture de l'Indre se réserve le droit de procéder à une consultation partielle par zone pour les VL en raison de circonstances nécessitant de palier à des carences de professionnel du dépannage-remorquage ou d'attribuer l'agrément à un garagiste initialement classé lors de la consultation, vu la durée des agréments. La durée de l'agrément serait limitée à la durée restante de l'agrément initial pour les nouveaux candidats qui seraient retenus.

2.4 CONDITIONS COMPLEMENTAIRES

- participer aux réunions que la préfecture et la DIRCO organisent,

- suivre les formations que la DIRCO organise (1 obligatoire pendant la durée de l'agrément)
- répondre, par écrit, dans un délai de dix jours ouvrés :
 1. à toute demande de la DIRCO,
 2. à toute réclamation écrite d'un client dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément,
 3. à tout remboursement justifié, après contrôle de la DIRCO,
- informer, dans un délai de quinze jours, la DIRCO de toute réclamation relative à des interventions sur l'autoroute, ou félicitation reçue directement par le professionnel du dépannage-remorquage,
- accéder au réseau principalement par les bretelles d'échangeurs voire par les accès de service sur demande et exclusive des forces de l'ordre ou la DIRCO.

2.5 MODIFICATION DES CONDITIONS D'AGRÉMENT

Toute modification des conditions initiales, ayant donné lieu à l'agrément, doit être, au préalable signalée à la DIRCO pour examen.

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

Dans le cas d'une vente ou d'une succession l'agrément n'est pas cessible. L'acheteur pourra néanmoins faire acte de candidature spontanée dans les 3 mois suivant la signature de l'acte de vente sans que soit nécessaire de relancer une procédure d'appel à candidature. Celui-ci devra fournir un dossier complet dans les mêmes conditions qu'une procédure normale. Son agrément pourra être proposé à la préfecture s'il réunit toutes les conditions stipulées par le cahier des charges et qu'il s'engage pour le reste de la période de l'agrément initial.

ARTICLE 3 : ORGANISATION DU DEPANNAGE

3.1 GENERALITES

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

Le réseau concerné est divisé en quatre secteurs d'interventions spécifiques définis par la commission de dépannage de l'A20 suivant le tableau ci-dessous.

Secteur 1	PR 0 échangeur n°5 → PR 22 échangeur n°9
Secteur 2	PR 22 échangeur n°9 → PR 55 échangeur n°12
Secteur 3	PR 55 échangeur n°12 → PR 82 échangeur n°16
Secteur 4	PR 82 échangeur n°16 → PR 120 échangeur n°21

Pour des raisons de service, la DIRCO se réserve le droit de modifier les secteurs d'intervention et les tours de service. En aucun cas, ces modifications ne pourront être utilisées comme des sanctions à l'encontre du professionnel du dépannage-remorquage .

Pour un même secteur, le nombre de professionnels du dépannage-remorquage sera limité au maximum à 4 dès la consultation afin d'assurer un bon niveau de service.

3.2 CONTINUITE DE SERVICE ET ASTREINTE

Le service de dépannage-remorquage fonctionne 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, y compris les dimanches et jours chômés ou fériés.

Le professionnel du dépannage-remorquage intervient 24 h/24 h sur le secteur défini et dans le cadre d'un tour de service.

Les permanences sont d'une semaine complète de 7 jours.

3.3 INTERDICTION DE SOUS-TRAITANCE

Le professionnel du dépannage-remorquage ne peut pas déléguer à un autre professionnel du dépannage-remorquage la mission qui lui est confiée.

3.4 RENFORT

Sur demande exclusive des forces de l'ordre ou de la DIRCO, un professionnel du dépannage-remorquage pourrait être amené à intervenir sur un autre secteur dans l'ordre des permanences (événements exceptionnels)

Lorsque le professionnel du dépannage-remorquage de permanence sur le secteur n'est pas disponible (défaillance, dépannages multiples) les forces de l'ordre ou la DIRCO feront appel en priorité :

- au professionnel du dépannage-remorquage suivant du planning du secteur, et si aucun disponible dans le secteur
- au professionnel du dépannage-remorquage du secteur le plus proche de permanence.

3.5 INTERIM – REMPLACEMENT

Le professionnel du dépannage-remorquage peut être autorisé, par la DIRCO, à être remplacé durant son tour de service par un professionnel du dépannage-remorquage du même secteur.

La demande de remplacement doit être adressée, suffisamment à l'avance, par le professionnel du dépannage-remorquage à la DIRCO, accompagnée de l'accord écrit du professionnel du dépannage-remorquage agréé prévu pour cet intérim.

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

ARTICLE 4 : TRANSMISSION DE L'APPEL

Les dépanneurs-remorqueurs agréés sont contactés par téléphone par les forces de de Gendarmerie territorialement compétentes en fonction de la nature de l'intervention, des caractéristiques du ou des véhicules en cause, de leurs chargements et le cas échéant de leurs passagers.

CAS PARTICULIERS

- Le professionnel du dépannage-remorquage signale son indisponibilité,
- Le PC ne peut joindre téléphoniquement le professionnel du dépannage-remorquage de permanence,

L'agent du PC missionnera alors le professionnel du dépannage-remorquage suivant et appliquera la même méthodologie d'appel.

ARTICLE 5 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION

Le professionnel du dépannage-remorquage agréé 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 mn au plus après l'appel suivant les conditions de trafic et météorologiques.**

Les professionnels du dépannage-remorquage pourront être amenés à utiliser les accès de service avec l'accord des forces de l'ordre ou de la DIRCO. De la même manière ils pourront être amenés à accéder à l'autoroute à contre-sens par des bretelles ou accès de service exclusivement à la demande et sous escorte des forces de l'ordre,

- signaler son arrivée sur les lieux à la gendarmerie par téléphone,
- appréhender les éventuels problèmes de sécurité posés par la position du véhicule en panne et solliciter, au besoin, auprès de la DIRCO une protection particulière par signalisation,
- diagnostiquer rapidement les causes de la panne,
- informer le conducteur du véhicule en panne :
 1. de la solution de dépannage en privilégiant le dépannage sur place uniquement si possible et dans les délais définis ci-dessous,
 2. des conditions techniques de son intervention, des conditions tarifaires de son intervention,
 3. de la prise en charge éventuelle par une assistance,
- nettoyer l'emplacement de son intervention. Est inclus dans le forfait du dépannage le premier nettoyage de l'emplacement de l'intervention, dans la limite du matériel imposé par l'article 18 de l'arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés. La chaussée devra être débarrassée de tous les objets susceptibles de constituer un danger pour la circulation. S'il y a des salissures ou taches d'huile ou gasoil, elles seront traitées aux absorbants et balayées.
- Transporter les occupants en cas d'évacuation du véhicule. Dans le cas d'un nombre supérieur de places disponibles dans les véhicules du dépanneur, ce dernier prendra toutes les dispositions pour l'acheminement de ces personnes.
- Signaler le fin de l'intervention aux forces de Gendarmerie
- Informer obligatoirement la DIRCO (District A20 Nord, Argenton-sur-Creuse) d'éventuels dégâts au domaine public causés par les véhicules concernés par l'intervention.

Dès qu'une demande d'intervention est formulée au professionnel agréé, celui-ci doit établir une fiche d'intervention, donc un modèle figure en annexe, fiche comprenant au moins les éléments suivants :

- les coordonnées du dépanneur et les références de son agrément ;
- le nom de l'intervenant et le numéro d'immatriculation de son véhicule ;
- les coordonnées de l'utilisateur et les références du véhicule en panne ;
- la date et l'heure de réception de la demande ;
- l'heure d'arrivée sur le site ;
- la description succincte de la nature de l'incident et la solution apportée, en précisant s'il s'agit d'un dépannage ou d'une évacuation ;
- l'heure de fin d'intervention.

Lorsque le représentant de la DIRCO sera présent sur le site de l'intervention, ce dernier apposera son visa sur la fiche (tampon et visa pour contrôle des données figurant sur la fiche) qui lui sera présentée par le dépanneur agréé.

Un exemplaire de cette fiche d'intervention doit être transmis par le professionnel agréé, dans le délai de deux semaines à la DIRCO (District A20 Nord, Argenton-sur-Creuse).

ARTICLE 6 : DEFINITION 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 mn (DÉPANNAGE SUR PLACE). Ces interventions consistent en la fourniture de carburant, d'huile, liquide de refroidissement ou en la réparation de mécanique simple,
- 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) :
la durée prévisible de l'intervention peut alors dépasser les 30 mn (DÉPANNAGE APRÈS DÉPLACEMENT DE SÉCURITÉ).
- Soit d'évacuer, hors de l'autoroute, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier (ÉVACUATION) :

à la demande du client, l'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du professionnel du dépannage-remorquage ou tout lieu ou atelier qu'il aura précisé. Pour les usagers qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier du professionnel du dépannage-remorquage, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :

1. en priorité, selon la charge de l'atelier, et par ordre d'arrivée,
2. dans l'immédiat si possible, pour une durée prévisible de réparation ne dépassant pas deux heures,
3. dans les meilleurs délais si la durée prévisible de la réparation dépasse deux heures.

Nota : les professionnels du dépannage-remorquage n'ayant pas d'atelier suffisant permettant d'effectuer des réparations conséquentes devront préciser aux usagers leur incapacité de réaliser la réparation et demander au client de choisir un autre lieu ou atelier.

Seul le cas où le transfert différé vers un autre lieu est à la demande de l'utilisateur, les modalités financières devront être soumises au préalable au client.

Avant toute intervention d'évacuation d'un véhicule dont le dépannage ne peut être effectué, le professionnel agréé doit communiquer à l'utilisateur la liste des garagistes ou concessionnaires du secteur. Il s'engage à l'informer au préalable et en toute bonne foi de l'importance des réparations à effectuer.

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**

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

- si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic),
- si les conditions de sécurité sont insuffisantes :
 - bande d'arrêt d'urgence absente, neutralisée ou de largeur insuffisante,
 - véhicule en panne au droit d'un basculement de circulation ou d'un chantier en cours (trafic à double sens sur une même chaussée, mesure d'exploitation particulière...)
 - intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard, ...),
 - trafic intense et rapide.

Dans ces cas, les interventions pourront être réalisées qu'après déplacement de sécurité (si possible) ou évacuation.

ARTICLE 7 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les services complémentaires suivants sont également assurés par les professionnels du dépannage-remorquage :

- transport gratuit des passagers et des bagages hors de la route nationale et jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne dans la limite des capacités de transport et le respect du code de la route,
- aide dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location,
- 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 de l'utilisateur, les communications sont facturées suivant le barème de facturation de l'opérateur à l'entreprise.

ARTICLE 8 : RÈGLES DE SÉCURITÉ A RESPECTER

Au cours des interventions, le professionnel du dépannage-remorquage doit respecter les règles générales de circulation et notamment en l'absence de zone sécurisée spécifique mis en place par la DIRCO :

- En l'absence de la DIRCO, mettre en place la signalisation complémentaire si nécessaire (cônes). Cette prestation ne peut pas être facturée à l'utilisateur,
- Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées (sauf si demande par les forces de l'ordre et sous escorte),
- Ne pas circuler sur la bande d'arrêt d'urgence (B.A.U.) et les accotements, sauf en cas de bouchon et neutralisation des 2 voies, avec autorisation des forces de l'ordre pour se rendre sur l'intervention,
- Mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la B.A.U. ou/et lors de la manœuvre d'approche 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 du bord de la chaussée sur (BAU) pour 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, et, en dehors de l'intervention, se placer derrière les glissières de sécurité ou, à défaut, le plus à droite possible sur l'accotement,
- 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 de déroger à ces règles, le professionnel du dépannage-remorquage doit, au préalable, obtenir l'accord des forces de l'ordre et se conformer à leurs instructions,
- Le professionnel du dépannage-remorquage 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,
A priori seul le remorquage, dans ce cas-là, est autorisé. Dans tous les cas cette information devra être indiquée sur la fiche servant de facture ou note.
- Une fiche d'anomalie sera systématiquement complétée par la DIRCO en cas de non respect du cahier des charges
- Pour les interventions sur BAU ou refuge PAU :
Si aucun d'empiètement sur la voie de droite y compris lors du chargement le dépannage peut être effectué sans balisage de la DIRCO (valable aussi pour les aires de repos ou services)
Dans le cas contraire il est nécessaire de rappeler soit les forces de l'ordre pour que l'équipe de la DIRCO intervienne pour assurer le balisage du dépannage.

ARTICLE 9 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Obligations de 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 professionnel du dépannage-remorquage doit restituer l'ensemble des moyens mis à sa disposition par la DIRCO notamment les cartes d'agrément et autorisations de circulation à pied.

Par ailleurs, tous les identifiants affichant « professionnel du dépannage-remorquage agréé » doivent être retirés de leurs supports.

ARTICLE 10 : VÉHICULES UTILISES

Les véhicules agréés intervenant sur l'autoroute A20 seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du professionnel du dépannage-remorquage (affichette « dépanneur agréé »). Ce signe d'identification, qui sera fourni gratuitement par la DIRCO, devra être installé sur les portières des véhicules d'intervention et devra également être apposé à l'entrée des locaux du garagiste-dépanneur.

Les véhicules de dépannage doivent permettre d'identifier l'entreprise (nom, sigle, n° de téléphone, ...).

Chaque véhicule doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple (pièces, carburants, lubrifiants et liquide de refroidissement) et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage (arrêté du 27 juin 2024).

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 : ACCUEIL DU PUBLIC

1. Les installations et les véhicules doivent être tenus propres et avoir toujours un aspect engageant et convivial,
2. La présentation du personnel doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise,
3. Le professionnel du dépannage-remorquage 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 et affichés,
4. Il doit, par voie d'affichage ou mis à disposition de l'utilisateur, communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires locaux selon les dispositions prévues à l'article 12 « conditions tarifaires de l'intervention ».

Dans le cas d'un dépôt provisoire (en dehors des heures ouvrées) dans les locaux du garagiste-dépanneur, l'utilisateur devra être informé des conditions tarifaires de transfert vers le garage de son choix.

5. Le professionnel du dépannage-remorquage s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant,
6. Le professionnel du dépannage-remorquage remettra à l'utilisateur tout document fourni par la DIRCO à l'attention de ce dernier,
7. Le professionnel du dépannage-remorquage réservera dans ses locaux une surface suffisante pour l'affichage des documents de la société, imposé par la réglementation en vigueur,
8. Les sanitaires aux normes pour personnes à mobilité réduite mis à la disposition de la clientèle sont maintenus dans un état irréprochable.

ARTICLE 12 : 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.

12.1 CONTENU DES FORFAITS

1. Dépannage sur place :

Sans déplacement du véhicule en panne :

Le forfait comprend le déplacement aller et retour et dans une limite de 30 minutes le temps passé sur le lieu de la panne 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 minutes le temps passé sur le lieu de la panne, le déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée.

Nota : le temps au-delà des 30 minutes et fournitures sont facturés en supplément

2. Évacuation :

Le forfait comprend :

- Évacuation jusqu'à l'atelier du professionnel du dépannage-remorquage : le déplacement, le temps passé sur le lieu d'immobilisation ,
- Évacuation en un lieu ou atelier choisi par l'utilisateur : le déplacement, le temps passé sur le lieu d'immobilisation et l'évacuation dans la limite de 5 km après la première sortie de la route nationale

Les tarifs fixés par arrêté annuel (dernière référence : arrêté du 29 juillet 2020) sont divisés en deux catégories suivant le Poids Total Autorisé en Charge – PTAC :

- inférieur à 1,8 tonnes
- compris entre 1,8 tonnes et inférieur à 3,5 tonnes

Les notes ou factures, outre la catégorie, devront mentionnés le PTAC exact du véhicule pris en charge par le dépanneur.

Les prix forfaitaires sont majorés entre 18h00 et 8h00 ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Le pourcentage de majoration est fixé par voie réglementaire à 50 %. 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 professionnel du dépannage-remorquage (télécopie, courriel, à défaut appel téléphonique).

Nota : Le tarif peut changer en fonction de la législation réglementaire.

12.2 PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LES FORFAITS

Le cas échéant et au-delà de 30 minutes pour un dépannage sur place, 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 professionnel du dépannage-remorquage.

Pour un dépannage sur les aires de repos (sans chargement ou déplacement), le temps consacré au-delà des 30 mn peut être quant à lui facturé, à la condition que le consommateur ait fait une demande expresse de réparation sur place et ait été préalablement informé des conditions tarifaires.

Cas particulier des véhicule de 3,5 t (fourgons et coming car) avec permis B

Les candidats complèteront leur pratique tarifaire dans la grille des tarifs annexée aux pièces de la consultation.

Dans le cas d'application d'une tarification hors forfait de l'arrêté annuel, une copie ou photo de la carte grise devra être fournie avec l'exemplaire de la note ou facture adressée à la DIRCO.

12.3 INFORMATION DE L'USAGER SUR LES PRIX

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

A la demande de l'utilisateur, le professionnel du dépannage-remorquage communique ses tarifs principaux 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 DELIVRANCE 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 garagiste-dépanneur.

Nota : ces dispositions sont identiques à celles prévues par la circulaire du 25 avril 2013 relative à l'organisation du dépannage sur les autoroutes concédées.

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,
- 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.
- Numéro minéralogique,

Mentions complémentaires :

- Heure d'appel des forces de l'ordre,
- Heure d'arrivée du garagiste-dépanneur sur les lieux de la panne,
- Observations éventuelles de l'utilisateur,
- Heure de fin d'intervention,
- PTAC réel du véhicule et catégorie

La note sera établie en trois exemplaires : l'original délivré au client, un double conservé par le professionnel du dépannage-remorquage et un troisième exemplaire pour la DIRCO.

Ces derniers regroupés par semaine de permanence devront être envoyés ou remis à la DIRCO à la fin de chaque mois .

nota : si application d'un tarif particulier pour les véhicules de 3,5 tonnes, une copie ou photo de la carte grise sera jointe à l'exemplaire de la DIRCO.

Le professionnel du dépannage-remorquage devra soit utiliser le modèle de base (annexe I), ou un modèle propre qui comprendra toutes les rubriques prévues et qui seront rigoureusement renseignées, pour toutes les interventions sur l'autoroute A20.

Dans ce cas, il sera remis avec les documents de l'offre pour que la commission puisse vérifier si il est conforme.

Au dos figureront les conditions de recours et l'attache du Tribunal Judiciaire du lieu du domicile de l'utilisateur.

12.5 DÉPLACEMENTS INFRUCTUEUX

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable), le professionnel du dépannage-remorquage ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la DIRCO. A charge au professionnel du dépannage-remorquage d'utiliser toutes voies de droit envers l'utilisateur pour recouvrer les frais engagés.

Nota : pour les cas où l'utilisateur refuse l'intervention, le professionnel du dépannage-remorquage peut faire appel aux forces de l'ordre compétentes du secteur pour faire procéder à l'enlèvement du véhicule.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ DE LA DIRCO

La responsabilité de la DIRCO ne pourra, en aucune façon, être recherchée dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention du professionnel du dépannage-remorquage ou de ses préposés.

ARTICLE 14 : PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les professionnels du dépannage-remorquage et dans les locaux des services d'exploitation de la DIRCO.

ARTICLE 15 : LITIGES

Le professionnel du dépannage-remorquage doit informer la DIRCO de toute contestation ou réclamation, comme indiqué à l'article 2.4.

En cas de contestation, la DIRCO pourra proposer au professionnel du dépannage-remorquage une solution amiable. Si celle-ci est infructueuse le dossier sera transmis au médiateur métier et au service compétent en la matière de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes – DGCCRF.

Toutes les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent cahier des charges seront transmises au tribunal Administratif compétent.

ARTICLE 16 : DURÉE DE L'AGRÉMENT

L'agrément est accordé pour une durée de 5 ans à partir de la date d'effet du début de la délégation de service publique signée par le Préfet de l'Indre.

A l'issue de cette période, un nouvel appel à candidature sera fait, auquel pourra postuler le précédent titulaire agréé.

ARTICLE 17 : RÉSILIATION ET SUSPENSION

Le Préfet peut suspendre ou retirer l'agrément lorsque les conditions de son octroi ne sont plus réunies notamment :

- ✓ en cas de non-respect du présent cahier des charges.
- ✓ lorsque des plaintes répétées d'utilisateurs montrent que le professionnel du dépannage-remorquage ne se conforme pas aux exigences de niveau de service exprimées par le cahier des charges.

- ✓ en cas de sous-traitance d'une intervention par le professionnel du dépannage-remorquage agréé à une autre personne, physique ou morale, ou à un organisme quelconque, sous quelque forme que ce soit.
- ✓ en cas d'inobservation des tours de permanence par le professionnel du dépannage-remorquage (non réponse aux appels de gendarmerie).

La commission de dépannage donnera un avis consultatif sur les suspensions et les retraits d'agréments, soumis à l'approbation de M. le Préfet de l'Indre ou une personne ayant reçu délégation. Sa composition est fixée par arrêté préfectoral.

La suspension ou le retrait définitif de l'agrément du professionnel du dépannage-remorquage agréé ne peut, en aucun cas, donner lieu à attribution d'une indemnité quelle qu'elle soit.

Le professionnel du dépannage-remorquage agréé peut à tout moment demander à être libéré de ses obligations moyennant un préavis de trois mois adressé à la DIRCO relative à l'organisation du dépannage-remorquage par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute condamnation pénale engagée à l'encontre d'un professionnel du dépannage-remorquage agréé entraînera automatiquement sa suspension et un retrait de l'agrément après condamnation pénale définitive.

ARTICLE 18 : CONTRÔLES

Des contrôles peuvent être effectués à la diligence du Préfet, de la commission de dépannage ou de la DIRCO afin de vérifier le respect des dispositions du présent cahier des charges pendant toute la période de la délégation.

Un procès verbal de ces contrôles sera systématiquement établi.

En fonction des remarques éventuelles, la commission informera le dépanneur des mesures à prendre ainsi que dans quels délais

ARTICLE 19 : PROTOCOLE SANITAIRE

Au regard de la pandémie actuelle liée au Covid-19, les dépanneurs devront appliquer les mesures gouvernementales en vigueur et celles spécifiques édictées par leur branche professionnelle.

Le dossier de candidature sera donc complété par le protocole interne mis en place dans la structure avec le détail des procédures pour les différentes étapes d'un dépannage.

Celles-ci seront vérifiées lors des visites des sites.

Ce cahier des charges comporte 17 pages et 1 annexe, chaque page sera paraphée par le titulaire de la délégation de service public

Le dépanneur,
(faire procéder la signature de la mention « lu et approuvé ce cahier des charges dans son intégralité» et apposer le cachet de l'établissement)

Fait à

le

Cachet de l'entreprise et
Nom et signature du représentant de l'entreprise