REPUBLIQUE FRANCAISE

Ministère de l'écologie, du développement
durable et de l'énergie

Direction générale des infrastructures,
des transports et de la mer

Direction des infrastructures de transport

Sous Direction de la gestion du réseau autoroutier concédé

Bureau du suivi des contrats et de l'aménagement du réseau

ITM

Circulaire du 25 avril 2013

relative à l'organisation du dépannage sur les autoroutes concédées et les ouvrages d'art concédés du réseau routier national

NOR : TRAT1310790C

(Texte non paru au journal officiel)

Le ministre délégué auprès de la ministre de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche

Mesdames et Messieurs les Préfets de région et de département

Résumé :
La présente circulaire tend à réformer l'organisation du dépannage sur les autoroutes et ouvrages d'art concédés dans le sens d'un meilleur respect des règles de concurrence. Elle vise à la fois à pérenniser les engagements pris par les sociétés concessionnaires d'autoroutes envers l'Autorité de la concurrence et à bien définir le rôle de l'Etat et les prérogatives des sociétés concessionnaires d'autoroutes dans la procédure de choix des dépanneurs intervenant sur le réseau autoroutier.

Catégorie : directive adressée par les ministres aux services chargés de leur application	Domaines : transports, équipement
Mots clés liste fermée : Transports	Mots clés libres : dépannage – autoroutes concédées
Circulaire(s) abrogée(s) : - circulaire du 13 juin 1979 portant cahier des charges type pour l'organisation du dépannage des véhicules légers ; - circulaire du 4 juillet 2001 portant des cahier des charges type du dépannage des véhicules lourds.	
Date de mise en application : immédiate	

Pièce(s) annexe(s) : Annexe 1 : liste des préfectures compétentes pour agréer les contrats conclu entre les sociétés concessionnaires d'autoroutes et les dépanneurs ; Annexe 2 : arrêt Lasaulce contre ministère de l'équipement ; Annexe 3 : cahier des charges type – véhicules légers ; Annexe 4 : cahier des charges type – véhicules lourds.			
Publication	☒BO	☒Site circulaires.gouv.fr	☐Non publiée

L'activité de dépannage, qui s'exerce sur le domaine public relève du champ concurrentiel et (à ce titre) se pratique librement sauf si, dans un but d'intérêt général, il en est décidé autrement sur certaines parties du réseau routier. Dans un pareil cas, la procédure de choix des dépanneurs par l'autorité qui décide de mettre en place une telle organisation implique une mise en concurrence.

A cet égard, il convient de noter que la situation du réseau concédé et du réseau non concédé n'est pas identique. En effet, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ou d'ouvrages d'art, délégataires de service public et dont le contrat de concession est approuvé par décret en Conseil d'Etat, sont chargées aux termes de leur cahier des charges, d'assurer ou faire assurer le dépannage. Aucune disposition de ce genre n'existe pour les autoroutes non concédées.

Dans l'arrêt n°207804 du 22 mars 2000 (Lasaulce c/ ministère de l'Equipement[1]), le Conseil d'Etat a considéré que le contrat passé entre les services de l'Etat dans le Val-de-Marne et des dépanneurs, afin d'organiser le dépannage sur les autoroutes de ce département, avait le caractère de délégation de service public compte-tenu des clauses de ce contrat :

- objet portant sur l'exécution du service public de dépannage et d'évacuation sur les voies autoroutières ;

- mode de rémunération du cocontractant de l'administration, par une redevance payée directement par les usagers du service ;

- contrôle de la puissance publique ;

- prérogatives de puissance publique confiées au titulaire du contrat (exclusivité).

Le dépannage sur autoroutes, lorsqu'il fait l'objet d'une organisation par les services de l'Etat compétents, peut donc être qualifié de service public.

Par ailleurs, par décision du 25 mars 2005, le conseil de la concurrence s'est saisi d'office des pratiques mises en œuvre par les sociétés concessionnaires d'autoroutes dans le domaine du dépannage au motif que « l'octroi et le renouvellement des agréments de service de dépannage-remorquage sur autoroutes concédées s'opère sans mise en concurrence suffisante et dans une certaine opacité[2] ».

[1]Pour le détail de cet arrêt, se référer à l'annexe 2

[2] Décision n°09-D-08 du 16 février 2009 du Conseil de la concurrence

Par sa décision du 16 février 2009, le Conseil de la concurrence a mis fin à la procédure qu'il avait engagée, en considération des engagements des sociétés concessionnaires d'autoroutes en faveur d'un plus grand respect des règles de concurrence dans l'attribution des agréments de dépannage.

La présente circulaire vise à tirer les conséquences de cette décision en termes de procédure de sélection des dépanneurs sur les autoroutes concédées. Elle annule et remplace les circulaires du 13 juin et du 5 septembre 1979 relatives au dépannage des véhicules légers et celle du 4 juillet 2001 relative au dépannage des véhicules lourds. Elle s'applique aux autoroutes et ouvrages d'art concédés du réseau routier national.

Sont joints à cette circulaire des cahiers des charges type, l'un relatif au dépannage des véhicules légers, l'autre relatif au dépannage des véhicules lourds ; ces cahiers des charges définissent précisément les exigences à remplir par les dépanneurs pour intervenir sur le réseau autoroutier et constituent le socle des contrats passés entre le gestionnaire de la voie et le dépanneur. Ils figurent parmi les pièces du dossier de consultation des entreprises.

La présente circulaire rappelle les règles de concurrence à respecter pour la passation des contrats entre les sociétés d'autoroutes et les dépanneurs, elle organise la procédure d'agrément des sous-concessionnaires par l'autorité concédante. Enfin, elle définit les sanctions applicables aux dépanneurs et les cas de fins anticipées de contrat.

1. Définition des interventions

Le dépannage a pour objet de remettre les véhicules en état de marche dans un délai raisonnable ou lorsque cela n'est pas possible de les évacuer hors de l'autoroute ou de l'ouvrage.

Il comprend :

- les interventions de dépannage sur place qui consistent en la fourniture de carburant, d'huile, d'eau ou en réparations de mécanique simple à la condition qu'elles puissent être effectuées dans un délai d'une trentaine de minutes s'agissant des interventions sur la bande d'arrêt d'urgence ou dans les refuges (le délai peut être plus long si le véhicule se trouve dans un lieu ou la sécurité est assurée : aires de repos, de service, parkings) ;

- les interventions de dépannage sur place effectuées sur le domaine public autoroutier mais après déplacement des véhicules sur une surface où la sécurité est optimisée (aire de repos, aire de service, parking de péage) ;

- Les opérations d'évacuations de véhicules immobilisés qui doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention.

Ces interventions sont définies en détail dans les cahiers des charges type joints.

2. Organisation du dépannage sur le réseau concédé

Les spécificités du réseau concédé notamment en raison de l'accessibilité restreinte liée à la présence de péages, de la nécessité de maîtriser le nombre de clés des accès de service en circulation, de la distance plus grande entre les échangeurs, ainsi que la densité du trafic ou au contraire la nécessité d'attirer les prestataires dans les zones peu denses justifient une organisation particulière.

Pour ces motifs, une organisation spécifique du dépannage est mise en place sur le réseau autoroutier concédé et sur les ouvrages concédés du réseau routier national et relève des obligations contractuelles du concessionnaire.

Ces contrats, que l'on peut qualifier de « sous-concessions », feront à ce titre l'objet d'un agrément par l'autorité concédante, à l'identique des installations annexes sur autoroutes concédées, conformément à l'avis du Conseil d'Etat du 16 mai 2002.
L'Etat sera représenté, pour l'exercice de cette mission, par chacun des préfets exerçant la présidence d'une commission interdépartementale d'agrément telles que rappelées en annexe 1 à la présente circulaire.

Il sera loisible au gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage soumis à une telle organisation d'exercer le service du dépannage en régie. Il se conformera dans ce cas aux prescriptions édictées dans le cahier des charges type annexé à la présente.

2.1 Procédure de sélection

Il est rappelé que pour exercer le dépannage sur autoroutes ou ouvrages d'art concédés par l'Etat, le dépanneur doit satisfaire aux conditions exposées à l'article R. 317-21 du code de la route et à l'article 2 du cahier des charges type du dépannage annexé à la présente circulaire.

Le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage doit à cette fin passer des contrats, procéder à des mesures de publicité et de mise en concurrence. Il doit en outre faire agréer son cocontractant par le Préfet compétent pour le secteur géographique concerné.

Les règles et principes suivants doivent être respectés :

- La transparence, afin de garantir des conditions de concurrence non faussées et de pouvoir le démontrer ; pour cela, le choix du ou des candidats[3] ainsi que des offres doit être opéré sur la base de critères objectifs, définis ci-après, et la procédure doit se dérouler dans le respect des règles et des exigences fixées par le règlement de la consultation.

- L'égalité de traitement des candidats, dont il découle que le principe de mise en concurrence doit être respecté et que les critères de choix des offres doivent être clairs, compréhensibles, connus à l'avance, stables, en rapport avec les besoins à satisfaire et pouvant donner lieu à une appréciation objective.

- La proportionnalité, qui exige que la forme et les conditions de la procédure ou celles du contrat, par exemple les critères de sélection des candidats ou la durée des contrats, soient à la fois nécessaires et appropriées au regard de l'objectif poursuivi.

Le ou les avis de publicité doivent impérativement indiquer l'objet du contrat, les dates limites de présentation des candidatures ou des offres, leurs modalités de présentation, les conditions de participation à la procédure de sélection et les critères de sélection des offres.

[3] Dans l'hypothèse d'un appel d'offres restreint, il est fait ici une distinction entre sélection des candidats et choix des offres. Cette distinction n'a pas lieu d'être en cas d'appel d'offres ouvert.

Il est rappelé ici l'importance de distinguer sans les confondre les critères de conformité des offres - capacité technique et financière à assurer les services proposés dans le respect des principes et des règles fixés - et les critères d'appréciation des offres.

Les candidatures[4] sont examinées au vu des garanties techniques et financières apportées par les entreprises ayant soumissionné, de leur aptitude à assurer la continuité du service ainsi qu'à répondre aux exigences minimales de service définies dans le cahier des charges type annexé. Ces garanties et aptitudes sont des conditions de participation, et non des critères de sélection, et doivent obligatoirement être apportées par les candidats.

Les offres sont appréciées en fonction de critères objectifs pondérés, définis par les gestionnaires de voies au regard de l'objet du contrat à passer et parmi lesquels figurent notamment :

- distance du garage du lieu d'intervention ;

- qualité des équipements ;

- qualification du personnel ;

- disponibilité ;

- prix des interventions (barème en fonction du type d'opération effectué) s'agissant du dépannage des poids-lourds, dont le prix n'est pas réglementé, et prix des interventions hors forfait[5] dans le cas du dépannage des véhicules légers (par exemple coût journalier du gardiennage).

La grille d'analyse des offres et la pondération des critères sont portés à la connaissance des candidats et figurent dans le règlement de la consultation.

Toute appréciation d'une offre fondée sur un élément étranger aux critères définis par le gestionnaire est susceptible d'emporter la nullité de la procédure.

Les offres présentées par les candidats peuvent être négociées par le gestionnaire de la voie. Ces négociations doivent être menées dans des conditions de stricte égalité entre les différents candidats et dans le respect des principes de la consultation. Il en résulte qu'il ne saurait y avoir de modification substantielle des caractéristiques essentielles de l'offre au regard des critères annoncés à l'ensemble des candidats.

En cas d'infructuosité au premier tour, le cahier des charges annexé à la présente circulaire pourra être modifié, après avis de la commission interdépartementale d'agrément, en vue de lancer un nouvel appel d'offres.

2.2 Durée du contrat

Le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage conclut des contrats avec les entreprises de dépannage qu'il a sélectionnées pour un secteur donné suite à l'appel à concurrence.

Ce contrat de délégation de service public lie le gestionnaire de la voie à l'entreprise (personne morale). En cas d'entreprises disposant de plusieurs établissements, les contrats seront attribués par site d'implantation. Le co-contractant pressenti doit être agréé avant signature du contrat.

---

4 Même remarque que la note de bas de page précédente

5 Rappel : les tarifs forfaitaires du dépannage VL sont fixés annuellement par le ministre chargé de la consommation

La durée maximale des contrats est de 5 ans s'agissant du dépannage des véhicules légers et de 7 ans s'agissant du dépannage des véhicules lourds. Les contrats à tacite reconduction ne respectent pas les règles de la concurrence et sont donc proscrits.

Le point de départ du contrat est la date de début de l'exercice de l'activité de dépannage sur le secteur considéré.

2.3 Agrément du Préfet

Dans ses avis du 8 juin 2000 et 16 mai 2002[6], le Conseil d'Etat a souligné le caractère extra-contractuel de l'agrément dans la mesure où celui-ci s'impose "*même en l'absence d'une clause spéciale en ce sens*"[7].
Le principe de l'*intuitu personae* régissant les délégations de service public, qui préside au choix du concessionnaire d'autoroutes ou d'ouvrages d'art, impose à ce dernier de soumettre à l'agrément préalable de la personne publique délégante, la société tierce à laquelle il envisage de confier par contrat l'exécution d'une partie de sa mission.

Cette position de principe s'impose nonobstant toute clause contractuelle contraire.

Lorsque le préfet de région et/ou les Préfets des départements n'est ou ne sont pas en mesure de délivrer l'agrément dans des délais compatibles avec les nécessités du service, la société d'autoroutes peut contracter avec le dépanneur à titre provisoire, sous réserve que le ou les Préfets compétent(s) soi(en)t informé(s), que ce soit pour une durée limitée, et que ce contrat reçoive un agrément a posteriori.

a) Objet de l'agrément

Il résulte des positions prises par le Conseil d'Etat[8], en sections administrative et contentieuse[9] que l'agrément doit permettre au concédant de s'assurer :

- de la bonne gestion du domaine public autoroutier,

- du respect des exigences de publicité et de mise en concurrence,

- des garanties professionnelles et financières du futur prestataire en vue d'assurer le bon accomplissement des missions qui lui sont confiées.

b) Commissions d'agrément

Le Préfet compétent pour le secteur géographique donné peut se faire assister, dans l'examen des dossiers d'agrément présentés par les sociétés concessionnaires d'autoroutes ou d'ouvrages d'art, par une commission d'examen des agréments, instituée par arrêté préfectoral, qu'il réunit sous sa présidence ou celle de son représentant, en tant que de besoin.

---

6 - CE, avis précités du 8 juin 2000 sur les cessions de contrats et 16 mai 2002.

7 - CE, avis du 16 mai 2002 précité.

8 - Avis du Conseil d'Etat précités.

9 - CE, 6 mai 1985, Association Eurolat Crédit Foncier de France, n° 41.589 41.699.

Lorsqu'il est décidé de constituer une telle commission, sa composition est la suivante :

- un représentant de la société concessionnaire d'autoroutes ou de l'ouvrage ;

- un représentant des forces de police ou de gendarmerie ;

- un représentant de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ;

- les représentants des organisations professionnelles représentatives;

- un représentant des usagers

Le Préfet peut faire appel à titre d'expert à un représentant de la sous-direction de la gestion du réseau autoroutier concédé du ministère en charge du réseau routier national.

Le Préfet de région et/ou les Préfets des départements concernés sera ou seront régulièrement invités à la commission.

Ne peuvent pas prendre part aux délibérations et aux votes les membres de la commission ayant un intérêt direct (notamment familial ou économique) à la candidature examinée et dont l'impartialité, dans cette hypothèse, pourrait être mise en cause.

Outre la délivrance des agréments s'agissant du dépannage sur les autoroutes et ouvrages d'art concédés, cette commission, si elle est mise en place, est amenée, sur demande du gestionnaire de la voie, à émettre un avis sur :

- une suspension de contrat d'une durée supérieure à trois mois ;

- un renouvellement de suspension de contrat si la durée cumulée de ces suspensions est supérieure à trois mois depuis la dernière commission ;

- une demande de suspension, à titre conservatoire, faite par une administration ou par les forces de police ou de gendarmerie ;

- une demande de résiliation .

- de façon plus générale, sur l'amélioration de l'organisation locale du dépannage.

2.4 Sanctions à prévoir dans le cahier des charges liant le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage au dépanneur

Le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage portera à la connaissance du dépanneur toute sanction, ainsi que le ou les motifs de celle-ci, par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'interessé pourra présenter par écrit ou par oral, s'il le souhaite, ses observations et objections, dans un délai d'un mois après la notification de la décision.

a) Avertissement

Le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage pourra infliger au dépanneur un avertissement si celui-ci n'observe pas l'une des clauses du cahier des charges annexé, notamment s'il :

- ne respecte pas l'organisation du dépannage ;
- ne fournit pas de justification satisfaisante en réponse aux plaintes d'usagers ;
- ne fournit pas de justification satisfaisante aux observations des services de police, de gendarmerie ou du gestionnaire de la voie ;
- ne respecte pas les consignes de sécurité ;
- ne répond pas dans les délais impartis aux demandes faites par le gestionnaire de la voie ;
- ne respecte pas les délais d'intervention ;
- ne respecte pas les conditions de facturation des interventions ;
- ne communique pas ses tarifs au gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage.

b) Suspension du contrat

L'effet du contrat peut être suspendu sans indemnité par le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage soit après avertissement demeuré sans effet après un délai d'un mois, soit directement mais après avoir mis le dépanneur en mesure de présenter ses observations si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du cahier des charges annexé, notamment pour les cas cités au 2.2.5 et s'il :

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

La commission d'agrément, dans les départements où elle existe, sera consultée pour les suspensions supérieures à trois mois.

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

c) Déchéance

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

Le contrat peut également être suspendu à titre conservatoire directement en cas de faute grave constatée par les forces de l'ordre, notamment en cas d'intervention dans des conditions manifestement incompatibles avec les impératifs de sécurité routière. Une telle suspension donnera lieu dans le mois qui suit le constat du manquement à une procédure contradictoire pouvant déboucher sur une résiliation sans indemnité si le manquement est avéré.

La commission d'agrément, dans les départements où elle existe, sera consultée pour toute déchéance que souhaitera prononcer le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage.

Les clauses contractuelles pouvant amener à une suspension ou une déchéance sont indiquées dans le cahier des charges liant le gestionnaire de la voie au dépanneur.

2.5 Fin anticipée du contrat

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

- vente de l'entreprise ;

- mise en gérance de l'entreprise ;

- changement de gérant de l'entreprise ;

- cession de parts de l'entreprise,

si ces événements sont de nature à remettre en cause les conditions d'exercice de cette activité.
Le dépanneur porte obligatoirement et sans délai à la connaissance du gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage l'un de ces faits s'il venait à se produire. Le gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage décide alors, le cas échéant après avis de la commission d'agrément, si le contrat peut se poursuivre ou s'il faut le résilier et rechercher un autre dépanneur par voie d'appel à concurrence. Il porte à la connaissance du dépanneur toute mesure de résiliation anticipée du contrat qui les lie par lettre recommandée avec avis de réception.

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

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

Le dépanneur peut, à tout moment, demander à être libéré de ses obligations, moyennant un préavis de trois mois adressé au gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage par lettre recommandée avec accusé de réception.

2.6 Publicité de la liste des dépanneurs agréés

La liste des dépanneurs titulaires d’un contrat de sous-délégation de service public est publiée sur le site internet du gestionnaire de la voie et tenue régulièrement à jour.

La présente circulaire sera publiée au bulletin officiel du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.

Fait le 25 avril 2013

La ministre de l'Ecologie,
du Développement durable et de l'Energie,

Pour la Ministre et par délégation

SIGNE

Le Secrétaire général

Le ministre délégué auprès de la ministre de l'Ecologie,
du Développement durable et de l'Energie,
chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche

Pour le Ministre délégué et par délégation

SIGNE

Le Directeur Général des Infrastructures,

des Transports et de la Mer

Annexe 1

Liste des préfectures actuellement en charge de l'agrément des dépanneurs sélectionnés par les SCA s'agissant du réseau concédé

A D E L A C	
A déterminer	
A L I S	
ALENCON	**ORNE**
A28	
A R C O U R	
ORLEANS	**LOIRET**
A R E A	
LYON	**RHONE**
A S F	
AGEN	**LOT ET GARONNE**
AVIGNON	**VAUCLUSE**
CARCASSONNE	**AUDE**
CLERMONT	**PUY DE DOME**
NANTES	**LOIRE ATLANTIQUE**
NIORT	**DEUX SEVRES**
TARBES	**HAUTES PYRENEES**
VALENCE	**DROME**
TULLE	**CORREZE**
COFIROUTE	
DRE NANTES	**LOIRE ATLANTIQUE**
ORLEANS	**LOIRET**
ESCOTA	
NICE	**ALPES MARITIMES**
S A N E F	
ARRAS	**PAS DE CALAIS**
CHALONS/CHAMPAGNE	**MARNE**
STRASBOURG NON CONCEDE	
S A P N	
ROUEN	**SEINE MARITIME**
A P R R	
BESANCON	**DOUBS**
CHAUMONT	**HAUTES MARNE**
CLERMONT	**PUY DE DOME**
LYON	**RHONE**

DIJON	*COTE D'OR*
A T M B	
A déterminer	
S F T R F	
A déterminer	

Annexe 2 – Arrêt Lasaulce c/ ministère de l'équipement

Vu la requête sommaire et le mémoire complémentaire, enregistrés les 12 et 20 mai 1999 au secrétariat de la section du contentieux du Conseil d'Etat, présentés pour M. et Mme Lucien X..., demeurant ... ; M. et Mme X... demandent au Conseil d'Etat d'annuler l'ordonnance du 30 avril 1999 par laquelle le président du tribunal administratif de Melun, statuant en application de l'article L. 22 du code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel, a rejeté leur demande tendant, d'une part, à l'annulation de l'intégralité de la procédure et des actes afférents à l'attribution par le préfet du Val-de-Marne d'agréments relatifs au dépannage et au remorquage de véhicules sur les autoroutes et voies assimilées du département, d'autre part, à ce qu'il soit enjoint au préfet du Val-de-Marne de se conformer aux obligations de mise en concurrence prévues par les articles 38 et suivants de la loi du 29 janvier 1993, enfin à la condamnation de l'Etat à leur verser une somme de 12 000 F au titre des frais exposés et non compris dans les dépens ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu la loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 ;

Vu le décret n° 83-1025 du 28 novembre 1983 ;

Vu le décret n° 93-471 du 24 mars 1993 ;

Vu la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 ;

Vu le code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel ;

Vu l'ordonnance n° 45-1708 du 31 juillet 1945, le décret n° 53-934 du 30 septembre 1953 et la loi n° 87-1127 du 31 décembre 1987 ;

Après avoir entendu en audience publique :

- le rapport de M. Edouard Philippe, Auditeur,

- les observations de la SCP Célice, Blancpain, Soltner, avocat de M. et Mme X...,

- les conclusions de M. Savoie, Commissaire du gouvernement ;

Considérant qu'aux termes de l'article L. 22 du code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel : "Le président du tribunal administratif ou son délégué peut être saisi en cas de manquements aux obligations de publicité et mise en concurrence auxquelles est soumise la passation des marchés publics et des conventions de délégation de service public./ Les personnes habilitées à agir sont celles qui ont un intérêt à conclure le marché et qui sont susceptibles d'être lésées par ce manquement (...). / Le président du tribunal administratif peut être saisi avant la conclusion du contrat. Il peut ordonner à l'auteur du manquement de se conformer à ses obligations et suspendre la passation du marché ou l'exécution de toute décision qui s'y rapporte. Il peut également annuler ces décisions et supprimer les clauses ou prescriptions destinées à figurer dans le contrat et qui méconnaissent lesdites obligations (...)./ Le président du tribunal administratif ou son délégué statue en premier et dernier ressort en la forme des référés" ;

Considérant qu'en application de ces dispositions, le président du tribunal administratif de Melun, statuant en référé, a, par une ordonnance du 30 avril 1999, rejeté la demande formée par M. et Mme X... tendant à l'annulation de l'intégralité de la procédure et des actes afférents à l'attribution par le préfet du Val-de-Marne d'agréments relatifs au dépannage et au remorquage de véhicules sur les autoroutes et voies assimilées du secteur Est du département ;

Considérant que, pour rejeter comme irrecevable la demande de M. et Mme X..., le président du tribunal administratif de Melun s'est fondé sur ce que les opérations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules sur le réseau des autoroutes non concédées et voies assimilées du Val-de-Marne, telles qu'elles ont été définies par le cahier des charges approuvé par arrêté préfectoral du 7 avril 1998, ne constituant pas un service public, la procédure d'agrément des dépanneurs habilités à procéder à ces opérations n'était pas soumise aux obligations de publicité et de mise en concurrence applicables à la passation des marchés publics et des conventions de délégation de service public et qu'ainsi, les dispositions de l'article L. 22 du code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel n'étaient pas applicables ;

Considérant, toutefois, qu'il résulte de l'instruction, et notamment des stipulations du cahier des charges approuvé par arrêté préfectoral du 7 avril 1998, que les dépanneurs habilités à procéder aux opérations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules sur le réseau des autoroutes non concédées et voies assimilées du Val-de-Marne sont tenus d'intervenir sur l'ensemble du réseau pour remettre les véhicules en état de marche en moins de trente minutes ou, lorsque cela n'est pas possible, de les évacuer hors de l'autoroute ou de la voie assimilée ; que cette mission d'intérêt général est exercée sous le contrôle de la puissance publique qui peut procéder à une inspection annuelle desvéhicules utilisés par le dépanneur et qui impose aux personnes agréées le respect d'obligations, définies à l'article 5 du cahier des charges, tenant aussi bien aux conditions d'exécution du service qu'à l'information de l'administration sur la situation de l'entreprise agréée ; qu'en prévoyant que seuls sont habilités à intervenir sur le réseau des autoroutes non concédées et voies assimilées du Val-de-Marne les titulaires agréés, l'administration envisage en outre de confier aux entreprises agréées des prérogatives de puissance publique ; qu'ainsi la procédure d'agrément des garagistes dépanneurs sur le réseau autoroutier et les voies assimilées du Val-de-Marne a pour objet de sélectionner les entreprises qui seront chargées de l'exécution d'un service public ; qu'il résulte de ce qui précède qu'en se fondant sur ce que les opérations définies par le cahier des charges approuvé par arrêté préfectoral du 7 avril 1998 ne constituaient pas un service public, le président du tribunal administratif de Melun a entaché son ordonnance d'une erreur de droit ; que, par suite, l'ordonnance attaquée doit être annulée ;

Considérant qu'aux termes de l'article 11 de la loi susvisée du 31 décembre 1987, le Conseil d'Etat, s'il prononce l'annulation d'une décision d'une juridiction administrative statuant en dernier ressort, peut "régler l'affaire au fond si l'intérêt d'une bonne administration de la justice le justifie" ; que, dans les circonstances de l'espèce, il y a lieu de régler l'affaire au fond ; Sur la compétence du juge de l'article L. 22 du code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel :

Considérant qu'il résulte de l'instruction que le préfet du Val-de-Marne a choisi, pour assurer l'exécution du service public de dépannage et d'évacuation sur les voies autoroutières, de confier cette mission à un cocontractant et non de se borner à agréer celles des entreprises remplissant les conditions qu'il entendait imposer pour participer à l'exécution du service ; que le contrat envisagé entre l'Etat et les entreprises sélectionnées au terme de la procédure engagée par l'avis d'appel public à la concurrence publié au BOAMP le 18 novembre 1998 a, eu égard notamment à son objet, portant sur l'exécution du service public de dépannage et d'évacuation sur les voies autoroutières, et au mode de rémunération du cocontractant de l'administration, par une redevance payée directement par les usagers du service, le caractère d'une délégation de service public ; que la passation d'un tel contrat est soumise au contrôle du juge de l'article L. 22 du code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel ;

Sur la régularité de la procédure de passation du contrat :

Considérant que le cahier des charges relatif aux opérations de dépannage et d'évacuation des véhicules sur le réseau des autoroutes et voies assimilées du Val-de-Marne et le règlement de la consultation engagée par le préfet du département fait état tantôt "d'un" titulaire agréé, chargé de l'ensemble du service dans le secteur Est, tantôt de plusieurs garagistes dépanneurs agréés dans ce secteur "établissant entre eux un tableau de permanence" ; que ces contradictions ne permettaient pas aux candidats d'être complètement informés de l'objet et de l'étendue réelle de la mission dont ils seraient chargés en application du contrat projeté par l'administration et dont la passation est contestée ; qu'ainsi le préfet du Val-de-Marne a méconnu les obligations de publicité et de mise en concurrence auxquelles sont soumises la passation des contrats de délégation de service public ; que, par suite, les requérants sont fondés à demander l'annulation de la procédure de passation des contrats relatifs aux opérations de dépannage et d'évacuation des véhicules sur le réseau des autoroutes et voies assimilées du Val-de-Marne ;

Sur les conclusions de M. et Mme X... tendant à l'application des dispositions de l'article 75-I de la loi du 10 juillet 1991 :

Considérant qu'il y a lieu, dans les circonstance de l'espèce, de faire application des dispositions de l'article 75-I de la loi du 10 juillet 1991 et de condamner l'Etat à payer à M. et MmeLASAULCE la somme de 12 000 F qu'ils demandent au titre des frais exposés par eux et non compris dans les dépens ;
Article 1er : L'ordonnance du 30 avril 1999 du président du tribunal administratif de Melun est annulée.
Article 2 : La procédure d'attribution par le préfet du Val-de-Marne d'agréments relatifs au dépannage et au remorquage de véhicules sur les autoroutes et voies assimilées du département est annulée.
Article 3 : L'Etat versera à M. et Mme X... une somme de 12 000 F au titre de l'article 75-I de la loi du 10 juillet 1991.
Article 4 : La présente décision sera notifiée à M. et Mme Lucien X... et au ministre de l'équipement, des transports et du logement.

Annexe 3 – Cahier des charges type dépanneurs véhicules légers

DÉPANNAGE ET ÉVACUATION DES VÉHICULES LÉGERS

SUR AUTOROUTES
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 légers (P.T.A.C. inférieur ou égal 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 …….

Ou : Le terme "gestionnaire" désignera dans la suite du présent texte le gestionnaire de la voirie concernée … DIR.. etc … …….

ARTICLE 2 : CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT

Le garagiste-dépanneur doit satisfaire

~ au moment de la demande d'agrément, *(une dérogation sur cette exigence pourra être accordée à une entreprise pour présenter un véhicule répondant à ce présent cahier des charges, sous réserve que cette dernière soit la seule candidate sur le secteur concerné et que la dérogation porte uniquement sur un délai approprié à la situation rencontrée et compatible avec la date de début de la prise de fonction)*

~ et durant toute la durée de l'agrément.

à toutes les conditions suivantes :

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.
- Être en mesure d'assurer les permanences 24 h/24 en fonction d'un tour de service faisant intervenir plusieurs garagiste-dépanneurs agréés.
- Assurer, en toutes circonstances, y compris en cas de grève du personnel de son entreprise, le service minimum que la société, ou que les forces de police ou de gendarmerie, seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes.
- Être en mesure, selon disponibilité, à la demande de la société, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du garagiste-dépanneur de permanence ou d'événements exceptionnels.
- Assister l'automobiliste 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. Cet atelier permet le maintien dans l'entreprise de la technicité nécessaire à la qualité de service rendue à l'automobiliste en panne.
  - d'un stock de pièces de rechange et notamment de pneumatiques
  - d'une salle d'attente
  - d'un sanitaire et d'un téléphone 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 cinq véhicules légers dans un espace clos

- Posséder un matériel suffisant pour dépanner et évacuer les véhicules et leurs passagers :
  - Le matériel de dépannage devra permettre, de par sa dotation en outillage et pièces de rechange, de réaliser des dépannages sur place.
  - Le matériel d'évacuation sera constitué d'un minimum de deux dépanneuses homologuées répondant à l'arrêté du 30 septembre 1975 dont l'une au moins sera constituée d'un véhicule plateau d'une charge utile supérieure ou égale à 3.5 t.

- 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

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Présenter les certificats et les autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules qu'il souhaite soumettre à l'agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter.
- Accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par la société ou par le service Gestion du Réseau Autoroutier – pôle lyonnais.
- Produire les documents attestant que le garagiste-dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (Carte grise, facture d'achat ou contrat de location).
- Présenter les permis de conduire du personnel effectuant les interventions.
- Produire une attestation d'inscription au Registre du Commerce de la profession ou au Répertoire des Métiers.
- Présenter l'extrait n° 3 du casier judiciaire du responsable de l'établissement.
- Justifier du paiement, ou exonération, de la dernière taxe professionnelle.
- Présenter la DADS (Déclaration Annuelle des Salaires) ou tous documents justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise.
- Justifier d'une garantie pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que le garagiste-dépanneur pourrait encourir en raison de son activité professionnelle.
- Justifier d'une garantie pour les véhicules (ou marchandises) transportés.
- Justifier d'une assurance pour les personnes transportées à titre gracieux.
- 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

- Etablir et fournir à la Société le calcul du taux de dépannage sur place établi selon la méthode définie dans l'annexe 1
- Se conformer aux conditions tarifaires 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 COMPLEMENTAIRES

- Participer aux réunions que la société organise.
- Répondre par écrit dans un délai de dix jours ouvrés :
  - ~ à toutes demandes de la Société,
  - ~ à toutes réclamations écrites d'usagers transitant par la société,
  - ~ à tous remboursements justifiés, 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 garagiste-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 acceptation.
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 DÉPANNAGE

3.1 GENERALITES

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

L'autoroute est divisée en secteurs d'intervention définis par la société. Pour des raisons de service, la société se réserve le droit de modifier les secteurs d'intervention et les tours de service.
En aucun cas ces modifications ne pourront être utilisées au titre de sanction vis à vis d'un garagiste-dépanneur.

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

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

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

3.2 RENFORT

Lorsque le garagiste-dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (défaillance, dépannages multiples...), il sera fait appel en priorité :
~ au garagiste-dépanneur du secteur et en dehors de son tour de service,
~ au garagiste-dépanneur hors secteur de permanence.

3.3 INTERIM

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

Une demande de remplacement doit être adressée, suffisamment à l'avance, par le garagiste-dépanneur à la société, accompagnée de l'accord écrit du garagiste-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 : TRANSMISSION DE L'APPEL

Sur l'ensemble des autoroutes concédées à la société, l'appel est reçu par les PC appropriés qui le répercutent directement au garagiste-dépanneur concerné.
Pour chaque intervention, le PC réceptionnant l'appel transcrit sur un document informatisé ou un document papier intitulé Fiche "Appel à Garagiste-dépanneur" **[Annexe II]** les éléments et données issus du dialogue avec l'usager.

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

4.1 CAS GENERAL

1. Le PC informe, par téléphone, le garagiste-dépanneur de permanence qui doit répondre dans un délai de 2 minutes maximum, et transcrit sur la fiche précitée le nom du garagiste-dépanneur, l'heure de l'appel et sa disponibilité.
2. L'imprimé "Appel à Garagiste-dépanneur" est transmis par courriel ou télécopie à ce même garagiste-dépanneur.

4.2 CAS PARTICULIERS

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

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

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

ARTICLE 5 : DÉFINITION DES INTERVENTIONS

Les interventions ont pour objet :

- Soit de remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche dans un délai prévisible maximum de 30 minutes (**DEPANNAGE SUR PLACE**).
  Ces interventions consistent en la fourniture de carburant, d'huile, d'eau 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, parking de péage).
  La durée prévisible de l'intervention dépasse 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier (**DEPANNAGE SUR PLACE APRES DEPLACEMENT**).

- 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 garagiste-dépanneur ou, à la demande de l'usager, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé.
  Pour les usagers qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier du garagiste-dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :

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

Les opérations de dépannage sur place, de dépannage sur place après déplacement ou d'évacuation doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention. Elles ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, esthétique des sites etc.)

⇒ **Exceptions concernant le dépannage sur place**

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

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

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

ARTICLE 6 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES

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

- Transport gratuit 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.
- 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'usager.

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

ARTICLE 7 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION

Le garagiste-dépanneur agréé doit, dès réception du courriel, de la télécopie (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 30 minutes au plus après l'appel.
- Il peut emprunter, pour se rendre sur les lieux d'intervention, les diffuseurs ou les accès de service entre l'autoroute et la voirie ordinaire. A cet effet, la société mettra à sa disposition une clef 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, au besoin solliciter auprès de la société une protection particulière par fourgon.
- Diagnostiquer rapidement les causes de la panne
- Informer le conducteur du véhicule en panne :
  - des conditions techniques de son intervention

- des conditions tarifaires de son intervention
- de la prise en charge éventuelle par une assistance.
- Proposer une solution à l'usager en privilégiant le dépannage sur place

- Nettoyer l'emplacement de son intervention. Est inclus dans le forfait du dépannage le premier nettoyage de l'emplacement de l'intervention, dans la limite du matériel imposé par l'article 18 de l'arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés. En cas de nettoyage très important, il prévient la société par téléphone ou par radio ou au moyen des postes d'appel d'urgence.

- Signaler au PC autoroutier par téléphone ou par radio, ou à défaut à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, la fin de l'intervention

Nota : Les remorquages longue distance sont autorisés par la société sous réserve que l'organisation de l'entreprise de dépannage permette de répondre aux autres demandes d'intervention.

ARTICLE 8 : RÈGLES DE SÉCURITÉ A RESPECTER

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

- Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées,
- Ne 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.
  Nota : Lors d'un tractage, il est fait obligation au garagiste-dépanneur de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite).
- Stationner la dépanneuse le plus loin possible de la chaussée (berme gazonnée ou à défaut Bande d'Arrêt d'Urgence). Sur la B.A.U., la dépanneuse sera positionnée avec le maximum de sécurité.
- Le personnel en intervention doit obligatoirement, de jour comme de nuit, porter un gilet rétro réfléchissant (ou vêtement similaire homologué) conforme à la réglementation en vigueur (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 est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'usager.
- L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur l'autoroute.
- Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le garagiste-dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions.

ARTICLE 9 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Permanence

Lorsque ponctuellement l'importance du trafic l'exige, ou pour toute autre raison dont la société resterajuge (risque de chute de neige...), le garagiste-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 garagiste-dépanneur.

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 garagiste-dépanneur doit restituer l'ensemble des moyens mis à sa disposition par la société notamment les cartes de circulation et les clés des portails.

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

ARTICLE 10 : VÉHICULES UTILISES

Les véhicules intervenant sur autoroutes seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du garagiste-dépanneur (affichette "garagiste-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 garagiste-dépanneur.

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

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

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

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

ARTICLE 11 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC

- Les installations et les véhicules doivent être tenus propres et avoir toujours un aspect engageant.
- La présentation du personnel doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.
- Le garagiste-dépanneur doit s'interdire de faire pression sur les clients et s'engage à les informer, au préalable et en toute bonne foi, de l'importance des travaux de réparation à effectuer sur leur véhicule et des tarifs pratiqués.
- Il doit, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires de son secteur mais n 'est pas tenu de les remorquer autrement que selon les dispositions prévues à l'article "Modalités de l'intervention".
- Le garagiste-dépanneur s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.
- Le garagiste-dépanneur réservera dans ses locaux une surface de 1 m² 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

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

2 Évacuation

Le forfait comprend :

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

Les prix forfaitaires peuvent être majorés entre 18 h 00 et 8 h 00 ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Le pourcentage de majoration est fixé par voie réglementaire. En dehors de ces plages horaires, ou de ces journées, aucune majoration n'est possible.
Pour l'application de la majoration, l'heure prise en considération est celle de la réception de l'appel par le garagiste-dépanneur (télécopie, courriel, à défaut appel téléphonique).

12.2 Prestations non couvertes par les forfaits

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

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

12.3 Information du consommateur sur les prix

L'information du consommateur sur les prix est réalisée par un affichage visible et lisible dans la cabine de chaque véhicule de dépannage, 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.
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

Après exécution de la prestation de dépannage ou d'évacuation, une note (facture) doit être remise au client.
Pour une même opération, il ne sera établi qu'une seule note incluant l'ensemble des prestations fournies et leur prix.

Mentions réglementaires suivantes :

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

Mentions complémentaires :

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

Mention éventuelle :

- montant du péage (perçu par le garagiste-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.
La société pourra mettre en place un facturier. Dans ce cas le garagiste-dépanneur devra impérativement et exclusivement utiliser celui-ci pour toutes les interventions sur les autoroutes concédées à la société.
Toutes les rubriques prévues seront rigoureusement renseignées.
Le facturier sera payé par le garagiste-dépanneur.

12.5 Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable ou usager refusant l'intervention), le garagiste-dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la société.
A charge au garagiste-dépanneur d'utiliser toutes voies de droit envers l'usager pour recouvrir les frais engagés.

ARTICLE 13 : PEAGE

- Lorsque le garagiste-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 garagiste-dépanneur des cartes de circulation sur lesquelles figure soit le nom du garagiste-dépanneur soit le nom du garage.
  Ces cartes de circulation, permettant la franchise du péage, sont utilisables :
  - ~ uniquement dans le cadre d'interventions dûment missionnées par le PC,
  - ~ uniquement sur le secteur concerné et le secteur immédiatement limitrophe.
- Le garagiste-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 garagiste-dépanneur s'engage à ne pas utiliser ces moyens de gratuité en dehors des missions qui lui sont confiées sur l'autoroute, ni de les utiliser à titre personnel, ni d'en permettre l'utilisation par des tiers ou du personnel travaillant sous sa responsabilité.
  Le garagiste-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.
  Dans le cas d'une non présentation de la carte de circulation au péage, le garagiste-dépanneur sera tenu d'acquitter le droit de péage correspondant à la catégorie de son véhicule et au trajet qu'il aura effectué.
- Dans le cas d'une utilisation abusive, la société facturera les passages illicites sans que le garagiste-dépanneur puisse y déroger.

Recouvrement des péages dus par les clients

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 Garagiste-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 Garagiste-dépanneur respectera les procédures définies par la société.

Pour les clients possédant une carte d'abonnement ou un badge liber-t, le Garagiste-dépanneur applique la procédure en vigueur.

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 garagiste-dépanneur ou de ses préposés.

ARTICLE 15 : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les garagiste-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 soumis aux tribunaux administratifs compétents.

Lu et Approuvé

Annexe I

Calcul du taux de dépannage sur place

Le dépannage sur place qui consiste en une remise en état de déplacement autonome des véhicules précédemment en panne est analysé comme le service optimal rendu à l'automobiliste.
Ce dépannage sur place doit se faire en toute sécurité sur le domaine concédé avec ou sans déplacement du véhicule en panne.
Le calcul du taux de dépannage sur place qui consiste à mesurer le service rendu doit tenir compte des contraintes qui s'imposent au garagiste-dépanneur quant à ses possibilités de mettre ses compétences techniques en avant. C'est ainsi par exemple que ce taux doit tenir compte des cas pour lesquels les évacuations sont obligatoires.

Le calcul du taux sera donc effectué annuellement selon la méthode suivante :

- Valeur A : Nombre total des interventions sur le secteur autoroutier attribué

- Valeur B : Somme, sur le même secteur, des interventions de type :
  - Accident
  - Fourrière
  - Véhicule sous garantie
  - Intempéries
  - Évacuation exclusive demandée par le client
  - Évacuation obligatoire réglementaire
  - Sécurité du véhicule non assurée malgré dépannage sur place

- Valeur C : Nombre total de dépannages sur place (le véhicule repart en sécurité par ses propres moyens)

- Calcul du taux : % dépannage sur place = [C / (A-B)] x 100

Annexe II APPEL à dépanneur

Cette annexe est informative et peut être adaptée par les sociétés au niveau de la mise en forme.
Les rubriques concernant la description de l'événement sont impératives.

PC FICHE D'APPEL N°

APPEL A DEPANNEUR

EVENEMENT N° : ACTION N° :
DATE : MOTIF :
LOCALISATION :
TYPE DE VEHICULE :
TONNAGE (PTAC) :
PRODUITS DANGEREUX : CODE MATIERE : CODE DANGER :
PERSONNES A BORD : NOMBRE : BEBES : PERSONNES AGEES :
POSITIONNEMENT :
ENLEVEMENT DEMANDE PAR :
PATROUILLE PRESENTE SUR LES LIEUX :
LE DEPANNEUR DOIT PRENDRE CONTACT AVEC LE PC :
MARQUE/TYPE/COULEUR :
IMMATRICULATION : PAYS (si étranger) :
NOM :
ADRESSE :
VILLE :
N° de TELEPHONE PORTABLE DE L'USAGER :
NATURE DE LA PANNE :
VEHICULE ROULANT :
PRESENCE d'un ATTELAGE, TYPE d'ATTELAGE :
OBSERVATIONS :

GARAGE DESIGNE : RENFORT :
HEURE D'APPEL :
HEURE D'ARRIVEE DU DEPANNEUR :
HEURE DE FIN D'INTERVENTION :
HEURE D'ANNULATION :

Annexe 4 – Cahier des charges type dépanneurs véhicules lourds

DÉPANNAGE ET ÉVACUATION DES VÉHICULES LOURDS
SUR AUTOROUTES
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 ……..

Ou : Le terme "gestionnaire" désignera dans la suite du présent texte le gestionnaire de la voirie concernée … DIR.. etc … ……..

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 pour présenter un véhicule répondant à ce présent cahier des charges, sous réserve que cette dernière soit la seule candidate sur le secteur concerné et que la dérogation porte uniquement sur un délai approprié à la situation rencontrée et compatible avec la date de début de la prise de fonction)*

~ 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, et 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 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 COMPLEMENTAIRES

- Participer aux réunions que la société organise.
- Répondre, par écrit, dans un délai de dix jours ouvrés :
    - o à toute demande de la société,
    - o à toute réclamation écrite d'un client dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément,
    - o 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.

2.5 MODIFICATION DES CONDITIONS D'AGREMENT

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 GENERALITES

Le service de dépannage fonctionne 24h/24 tous les jours de l'année (y compris les dimanches et les jours fériés).
L'autoroute est divisée en secteurs d'intervention définis par la 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 INTERIM – REMPLACEMENT

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 : TRANSMISSION DE L'APPEL

Sur l'ensemble des autoroutes concédées à la société, l'appel est reçu par les PC appropriés qui le répercutent 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'usager.

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

4.1 CAS GENERAL

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 de l'usager, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé.
  Pour les usagers 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 deservice entre l'autoroute et la voirie ordinaire. A cet effet, la société mettra à sa disposition :
  - des cartes de circulation
  - des clefs des portails des accès de service. Il doit refermer les portails derrière lui après chaque passage.
  - Signaler 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 :

  1. de la solution de dépannage en privilégiant le dépannage sur place

2. des conditions techniques de son intervention - des conditions tarifaires de son intervention -

3. de la prise en charge éventuelle par une assistance.

4. Nettoyer l'emplacement de son intervention. Est inclus dans le forfait du dépannage le premier nettoyage de l'emplacement de l'intervention, dans la limite du matériel imposé par l'article 18 de l'arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés. En cas de nettoyage très important, il prévient la 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 manoeuvre 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 à l'usager.
- L'exécution de toute manoeuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur l'autoroute.
- Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions.
- Le dépanneur devra s'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne des risques présentés par les matériels transportés (matières dangereuses) et devra, le cas échéant, prendre avis auprès du gestionnaire des appels sur la conduite à tenir.

ARTICLE 9 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

9.1 PERMANENCE SUR LE RESEAU

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 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 dépanneur doit restituer l'ensemble des moyens mis à sa disposition par la société notamment les cartes de circulation 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 usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.

- Le dépanneur doit s'interdire de faire pression sur les clients et s'engage à les informer, au préalable et en toute bonne foi, de l'importance des travaux de réparation à effectuer sur leur véhicule et des tarifs pratiqués.
- Il doit, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires de son secteur mais n 'est pas tenu de les remorquer autrement que selon les dispositions prévues à l'article "Modalités de l'intervention".
- Le dépanneur s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.
- Le dépanneur remettra à l'usager tout document fourni par la société à l'attention de ce dernier.
- Le dépanneur réservera dans ses locaux une surface de 1 m² 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 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 du dépanneur de sorte à être lisible de l'extérieur et dans les locaux de réception du public.
A la demande de l'usager, 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'oeuvre, 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 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 DEPLACEMENTS INFRUCTUEUX

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable ou usager refusant l'intervention), le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la 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 l'usager 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 cartes de circulation sur lesquelles figure soit le nom du dépanneur soit le nom du garage ainsi que des clefs de portail.

13.1 CARTES DE CIRCULATION

Ces cartes permettent la franchise du péage 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 CLES 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 LIEES AUX PEAGES

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 de la carte de circulation 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 cartes de circulation 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 usagers 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 soumis aux tribunaux administratifs compétents

~~~~~~~

Lu et Approuvé
~~~~~~~

Annexe I APPEL à dépanneur

Message de Dépannage/Accident	Fiche N° :	
Unité/PC	Date	Heure
Autoroute	**Borne**	**PRK**
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 II 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.

Dépannage 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. Il comprend : l'utilisation du véhicule, 1personne et les km parcourus .	Taux horaire x Temps passé
3	Main d'œuvre dépannage sur place	Temps effectif sur place de la personne réalisant le dépannage. Temps décompté depuis l'arrivée sur place jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place. Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé
4	Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire	Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire Il comprend : l'utilisation du matériel et 1	Taux horaire x Temps passé

		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..	
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

Dépannage 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. Elle comprend : l'utilisation du véhicule, 1personne et le temps nécessaire au déplacement.	Coût du Km x Nb de Km
3	Main d'œuvre dépannage sur place	Temps effectif sur place de la personne réalisant le dépannage. Temps décompté depuis l'arrivée sur place jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place. Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé
4	Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire	Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne. Temps décompté depuis le départ atelier jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place ou selon les cas jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne..	Taux horaire x Temps passé
5	Fournitures	Pièces de remplacement nécessaires à la remise en marche du véhicule dépanné 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'usager.

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	Il sera décompté depuis le départ atelier jusqu'au lieu de la panne.	Taux horaire

	vide	Il comprend : l'utilisation du véhicule, 1personne et les km parcourus .	x Temps passé
6	Temps d'attente	Il s'agit du temps nécessaire à l'échange d'informations entre le dépanneur et le propriétaire du véhicule (qui n'est pas sur place en général), le temps de la prise de décision, les temps d'éventuels transferts de passagers (autocar) ou de marchandises. Il comprend l'immobilisation du véhicule et d'une personne. Il se décompte depuis l'arrivée sur place jusqu'à la prise de décision c'est à dire jusqu'au début de la mise en œuvre des moyens de remorquage.	Taux horaire x Temps passé
7	Main d'œuvre Remorquage	Il s'agit du temps nécessaire à la mise en œuvre des moyens de remorquage et du temps nécessaire à la préparation au remorquage du véhicule en panne (interventions sur les freins, sur les arbres de transmission, démontage de spoiler etc..). Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne. Il débute dès la mise en œuvre des moyens de remorquage (fin du temps d'attente éventuel ou heure d'arrivée sur place) et se termine dès le départ de l'équipage (dépanneuse plus dépanné).	Taux horaire x Temps passé
8	Temps de roulage en charge	Il s'agit du temps de roulage effectif de l'équipage formé. Il comprend l'utilisation du véhicule de dépannage, 1 personne et les kilomètres parcourus. Il se décompte depuis le départ du lieu de la panne jusqu'à l'arrivée au lieu de dépôt du véhicule dépanné.	Taux horaire x Temps passé
9	Temps passé à la restitution des fonctions modifiées sur le véhicule remorqué	Il s'agit d'annuler les modifications apportées sur le véhicule en panne qui avaient été rendues nécessaires pour le remorquage. Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé
4	Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire	Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne. Temps décompté depuis le départ atelier jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place ou selon les cas jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne.	Taux horaire x Temps passé
5	Fournitures	Pièces de remplacement nécessaires 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, 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
2 Bis	Distance de roulage à vide	Elle sera décomptée depuis le départ atelier jusqu'au lieu de la panne. Elle comprend : l'utilisation du véhicule, 1personne et le temps nécessaire au déplacement.	Coût du Km x 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. Il se décompte depuis l'arrivée sur place jusqu'à la prise de décision c'est à dire jusqu'au début de la mise en œuvre des moyens de remorquage.	Taux horaire x Temps passé
7	Main d'œuvre Remorquage	Il s'agit du temps nécessaire à la mise en œuvre des moyens de remorquage et du temps nécessaire à la préparation au remorquage du véhicule en panne (interventions sur les freins, sur les arbres de transmission, démontage de spoiler etc..). Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé

		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).	
8 Bis	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. 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 x 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. Il comprend l'utilisation du matériel et 1 personne.	Taux horaire x Temps passé
4	Main d'œuvre employé supplémentaire nécessaire	Temps de déplacement et de travail d'un employé supplémentaire Il comprend : l'utilisation du matériel et 1 personne. Temps décompté depuis le départ atelier jusqu'à la fin des opérations de mécanique sur place ou selon les cas jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne.	Taux horaire x Temps passé
5	Fournitures	Pièces de remplacement nécessaires à la remise en marche du véhicule dépanné ou nécessaires au remorquage du véhicule dépanné.	Prix unitaire x 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