



**PRÉFET
DES VOSGES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**CABINET
Direction des sécurités
Bureau des polices administratives**

CAHIER DES CHARGES

DES DEPANNEURS SUR VOIES EXPRESS

DANS LE DEPARTEMENT DES VOSGES

SOMMAIRE DU CAHIER DES CHARGES

Article 1 ^{er} : OBJET DU CAHIER DES CHARGES.....	3
Article 2 : DEFINITION DES SECTEURS D'INTERVENTION.....	3
Article 3 : DEFINITION DES INTERVENTIONS.....	3
Article 4 : PERMANENCES.....	4
Article 5 : ORGANISATION DU DEPANNAGE.....	5
Article 6 : CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC.....	5
Article 7 : COMMISSION DEPARTEMENTALE DE DEPANNAGE SUR VOIE EXPRESS.....	6
Article 8 : L'AGREMENT.....	6
Article 9 : CONDITIONS D'AGREMENT.....	7
Article 10 : VEHICULES UTILISES	9
Article 11 : SECURITE – SIGNALISATION DES PERSONNES.....	9
Article 12 : MODALITES DE L'INTERVENTION.....	9
Article 13 : REGLES A RESPECTER.....	10
Article 14 : SERVICES COMPLEMENTAIRES ASSURES PAR LE DEPANNEUR AGREE.....	11
Article 15 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC.....	11
Article 16 : DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	11
Article 17 : CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION.....	12
Article 18 : DEPLACEMENT INFRUCTUEUX.....	14
Article 19 : NATURE ET DUREE DE L'AGREMENT.....	14
Article 20 : RETRAIT DE L'AGREMENT.....	15
Article 21 : DOCUMENTS A PRODUIRE ANNUELLEMENT.....	15
Article 22 : CONTROLES.....	15
Article 23 : RESPONSABILITE DE L'ADMINISTRATION.....	15
Article 24 : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES.....	16

Article 1^{er} - OBJET DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges définit les modalités des interventions relatives au dépannage et au remorquage sur les voies express des Vosges, y compris les bretelles de sortie et d'accès et les aires de repos.

Ces interventions ne peuvent être effectuées que par des dépanneurs préalablement agréés dans le cadre d'un contrat de concession du service public de dépannage.

Le cahier des charges s'impose au dépanneur agréé pendant toute la durée de l'agrément.

Les services de police, de gendarmerie et de la direction interdépartementale des routes de l'EST (DIR-EST) veilleront au respect des prescriptions par le dépanneur agréé.

Article 2 - DEFINITION DES SECTEURS D'INTERVENTION

Les secteurs sont définis par les membres de la commission départementale de dépannage sur voies express.

Les voies express des Vosges sont divisées selon les secteurs d'intervention annexés au présent cahier des charges (**annexes n° 1 et 2**).

Si aucune candidature n'est retenue pour un secteur, l'agrément sera attribué aux entreprises les plus proches et aptes à l'intervention dans les meilleurs délais.

Article 3 - DEFINITION DES INTERVENTIONS

Les interventions ont pour objet principal d'évacuer hors de la voie express des véhicules en panne ou accidentés ainsi que leur chargement et leurs occupants dans les meilleurs délais, après instructions données par les services de police ou de gendarmerie.

Ces interventions ont pour objet :

1. **le dépannage sur place**, qui consiste à remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche dans les meilleurs délais possibles, concerne uniquement les poids lourds. Ces interventions portent sur la fourniture de carburant, le complément d'huile, le complément d'eau, la réparation mécanique simple. Ces opérations peuvent, **sur appréciation du dépanneur**, être effectuées sur site **dans un délai maximum de 30 minutes** dans le cadre des dispositions de l'article 16 du présent cahier des charges ;
2. **le dépannage sur place après déplacement** qui consiste à remettre les véhicules (que ce soit PL ou VL) 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...) ;
3. **l'évacuation des véhicules immobilisés**, en panne ou accidentés. Il s'agit notamment de libérer la voie ouverte à la circulation publique lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier. L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du dépanneur agréé ou, à la demande de l'utilisateur, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé, sous réserve que le dépanneur agréé puisse assurer la continuité du service de dépannage dans les délais prévus. Pour les opérations de relevage des véhicules accidentés et de leur cargaison : possibilité pour l'entreprise agréée de se faire assister en faisant appel à un spécialiste du relevage (après consultation du gestionnaire de voirie et/ou les forces de sécurité intérieure).

Les opérations susmentionnées doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention. Elles ne doivent pas, dans la mesure du possible, porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions...).

Exceptions concernant le dépannage sur place

Il est admis que 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 les forces de sécurité intérieure ou le gestionnaire du réseau (DIR-EST) signalent un trafic intense et rapide.

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

Dans la mesure où ils auraient été amenés à intervenir, les services de police ou de gendarmerie, après avoir pris les mesures de sauvegarde d'urgence imposées par la situation, feront appel au gestionnaire de la voirie lorsque la nature de l'opération excède les capacités d'intervention du dépanneur.

Les dépanneurs agréés sont répartis entre les différents secteurs d'intervention en fonction des équipements, des distances à parcourir et des accès. Les délais d'intervention sont un facteur essentiel sur le plan de la sécurité.

Lorsqu'un dépanneur agréé n'est pas disponible (défaillance, renfort sur accident, dépannage double ou triple), un autre dépanneur agréé sera tenu d'intervenir même en dehors de son secteur, à la demande des forces de sécurité intérieure, après consultation du dépanneur d'astreinte.

Dans l'hypothèse où la procédure de mise en concurrence n'aurait pas abouti pour un secteur identifié et relevant du contrat de concession de service public, il sera fait appel par les forces de sécurité intérieure à l'entreprise ou aux entreprises les plus proches aptes à intervenir dans les meilleurs délais.

D'une manière générale, la priorité est donnée au dégagement rapide des voies de circulation et à la mise en sécurité des occupants des véhicules immobilisés. La durée de neutralisation des voies de circulation devra être la plus courte possible afin de ne pas perturber la circulation.

Lorsque les conditions de circulation l'exigent ou pour toute autre raison dont les forces de sécurité intérieure restent seules juges, les dépanneurs agréés doivent être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui leur seront désignés et dans les conditions déterminées par les services de gendarmerie ou de police.

Lors de circonstances exceptionnelles (plan PIZE, PPI, coupure totale de la voie...), les forces de sécurité intérieure gardent la gestion des mesures à prendre, y compris pour l'action des dépanneurs agréés, afin de rétablir le flux de circulation. En cas de besoin, les forces de sécurité intérieure peuvent requérir en concertation avec le dépanneur agréé l'intervention de toute entreprise, agréée ou non, possédant les moyens suffisants pour rétablir la situation.

Article 4 - PERMANENCES

MOBILIANS, secteur des VOSGES, procède à l'élaboration d'un calendrier annuel de permanence qui est transmis un mois avant la fin de l'année en cours, au préfet qui l'approuve dans un délai de 15 jours à compter de cette transmission. Passé ce délai, en cas de silence du préfet, son accord est réputé acquis. Le bureau des polices administratives de la préfecture diffusera le planning aux forces de sécurité intérieure, à la DIR-EST et MOBILIANS le fera parvenir à chacun des dépanneurs agréés.

Sur chaque secteur, un service de dépannage est assuré 24h sur 24 tous les jours de l'année (y compris les dimanches et jours fériés) par les dépanneurs agréés, suivant un roulement arrêté par l'administration en accord avec les intéressés. **Les dépanneurs de garde ne peuvent se faire remplacer qu'avec l'accord express de l'administration et uniquement par d'autres titulaires agréés du secteur concerné.**

La sous-traitance est interdite, à savoir qu'un dépanneur agréé ne peut, sans avoir au préalable informé les forces de sécurité intérieure et la DIR-EST, se faire remplacer par un autre dépanneur agréé.

Article 5 : ORGANISATION DU DEPANNAGE

La DIR-EST doit être informée par les forces de sécurité intérieure, via le numéro du centre d'ingénierie et de gestion du trafic (**CISGT Myrabel - tél. : 03 87 60 42 50 pour la RN 59 et CISGT Vauban – tél. : 03 81 82 64 64 pour la RN 57 et la RN 66**) de toute intervention dès lors que les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale sont absents du réseau routier.

Les demandes d'intervention sont transmises téléphoniquement par les services de police ou de gendarmerie **aux seuls titulaires agréés**, suivant le tableau des permanenciers diffusés par la préfecture.

Seuls sont habilités à intervenir les dépanneurs agréés, requis et dirigés par les services de police ou de gendarmerie territorialement compétents.

Le dépanneur appelé doit immédiatement se mettre en route. Lorsqu'il est indisponible, il doit alors l'indiquer immédiatement aux services de police et de gendarmerie.

Le lieu de la panne ou de l'accident est précisé le mieux possible par le poste de police ou de gendarmerie au dépanneur grâce à l'indication du sens de la chaussée concernée, du point de repère kilométrique (P.R.) de la voie express (utilisation de la fiche réflexe jointe en **annexe 3** pour recueillir les informations nécessaires au dépanneur). En outre, dès lors que l'utilisateur communique un numéro de téléphone, ce dernier doit être transmis au dépanneur par les forces de sécurité intérieure au moment de la demande d'intervention.

Le véhicule est conduit soit à une sortie de voie express où son propriétaire retrouve sa liberté de choix pour le remorquage ou la réparation, soit à la demande de l'utilisateur, en un lieu situé à moins de 5 kilomètres de la 1^{ère} sortie de voie express.

Sur place le dépanneur doit :

- prendre en charge le véhicule, son chargement et ses occupants ;
- informer le conducteur du véhicule en panne :
 - * des conditions techniques de son intervention ;
 - * des conditions tarifaires de son intervention ;
 - * de la prise en charge éventuelle par une assistance ;
- proposer une solution à l'utilisateur en privilégiant l'évacuation ;
- 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 sans délai le gestionnaire de la voirie (DIR-EST) ;

La DIR-EST informe les forces de sécurité intérieure de la fin de l'intervention.

Article 6 - CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC

L'exercice effectif de l'activité de dépanneur sur voie express dans le département des VOSGES est subordonné à la souscription d'un contrat avec le préfet à l'issue d'une procédure d'agrément visée à l'article 7 du présent cahier des charges.

Aux termes de la loi, « *une délégation de service public est un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service. Le délégataire peut être chargé de construire des ouvrages ou d'acquérir des biens nécessaires au service* » (article 38 modifié, de la loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques).

Le contrat de concession de service public couvre la période du **29 mars 2023, à 18h00, au 31 décembre 2029 inclus**.

Article 7 : COMMISSION DEPARTEMENTALE DE DEPANNAGE SUR VOIES EXPRESS

Le préfet des Vosges, autorité concédante, est assisté d'une commission départementale de dépannage sur voies express, composée comme suit :

- le commandant du groupement de gendarmerie des Vosges ou son représentant ;
- le directeur départemental de la sécurité publique ou son représentant ;
- le directeur départemental des territoires des Vosges ou son représentant ;
- le directeur départemental de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations des Vosges ou son représentant ;
- le directeur interdépartemental des routes de l'Est ou son représentant ;
- le président de MOBILIANS, secteur Vosges, ou son représentant ;
- le président de l'automobile club lorrain ou son représentant ;
- le président de la prévention routière du Grand Est ou son représentant ;
- le président de l'association force ouvrière consommateur des Vosges ou son représentant ;
- le président de l'union départementale des associations familiales des Vosges ou son représentant ;
- le président de la chambre syndicale des transporteurs routiers des Vosges ou son représentant.

Ne prennent pas part aux délibérations de la commission départementale de dépannage sur voies express, les membres ayant un intérêt direct (notamment familial ou économique) à l'affaire examinée et dont l'impartialité, dans cette hypothèse, pourrait être mise en cause.

Cette instance est également amenée à se réunir et à émettre un avis lorsqu'il est envisagé de prononcer une sanction à l'encontre d'un dépanneur agréé ou, de façon plus générale, pour tout sujet relatif à l'organisation du dépannage sur le réseau considéré.

Article 8 : L'AGREMENT

Les dépanneurs intervenant sur les voies express citées à l'article 2 sont agréés **à compter du 29 mars 2023, à 18h00, et jusqu'au 31 décembre 2029 inclus** par le préfet des Vosges, après consultation des membres de la commission départementale de dépannage sur voies express.

A l'issue de cette période, un nouvel agrément sera attribué pour le secteur considéré après réalisation d'une procédure de mise en concurrence.

Le précédent titulaire peut être candidat à un nouvel agrément.

En cas de demande d'agrément par une entreprise disposant de plusieurs établissements, l'agrément sera examiné et attribué individuellement par site d'implantation.

L'agrément délivré est incessible et intransmissible.

Article 9 : CONDITIONS D'AGREMENT

Pour être agréés, les dépanneurs doivent satisfaire au moment de l'agrément et durant toute la durée de l'agrément aux conditions suivantes :

- justifier d'un **Kbis** de moins de 6 mois mentionnant l'activité dépannage-remorquage ;
- être à jour des obligations fiscales et sociales ;
- s'agissant de l'exploitant, posséder un casier judiciaire exempt de condamnations (bulletin n° 3) ;
- être dans la possibilité d'être sur les lieux dans un **délai maximum de 30 minutes pour les VL et de 60 minutes pour les PL** après la demande d'intervention ;
- disposer d'un dépôt clôturé d'une liaison téléphonique de jour et de nuit et d'un lieu d'accueil chauffé pour la réception du public avec sanitaires et téléphone, ouvrable à la demande de la clientèle assistée, quelle que soit l'heure ; cette assistance pourra être facturée en dehors des horaires habituels d'ouverture. La tarification de cette prestation doit être affichée lisiblement et visiblement ;
- disposer, en dehors de la voie publique, d'emplacements convenables, clos et gardés, pour entreposer les véhicules en panne ou accidentés ;
- s'engager à ne pas stocker sur plus de 50 m² au sol des véhicules hors d'usage et ayant fait l'objet de la décision de destruction ;
- s'engager, si une extension de l'activité est envisagée (dépassement de 50 m² au sol des véhicules hors d'usage et destinés à la destruction), à se mettre en conformité avec la réglementation sur les installations classées ;
- posséder un matériel de dépannage (PTAC supérieur à 3,5 tonnes) constamment conforme aux articles du code de la route régissant sa mise en circulation et susceptible :
 - * d'évacuer tout véhicule d'un poids total autorisé en charge (PTAC) de 3,5 tonnes ou moins (agrément VL) ;
 - * de dépanner et d'évacuer les véhicules lourds (PTAC égal ou supérieur à 3,5 tonnes) et leur cargaison (agrément PL) ;
 - * de transporter des passagers dans la limite des places disponibles autorisées pour le type de matériel conformément aux textes en vigueur (possibilité de transporter les passagers dans un véhicule supplémentaire VL) ;
- disposer en permanence d'un personnel d'intervention qualifié, en nombre adapté aux nombre de véhicules dans le domaine du dépannage et du remorquage. La liste du personnel, sa qualification ainsi qu'une photocopie des permis de conduire seront fournies lors du dépôt de candidature et après chaque mise à jour (départ ou embauche) pendant toute la durée de l'agrément. Les dépanneurs ou leurs salariés bénéficieront (avec la délivrance de l'agrément) nominativement et **exclusivement dans le cadre du dépannage** d'une autorisation de circuler et de stationner à pied sur les voies express du réseau routier DIR-EST (carte délivrée par la DIR-EST). Pour ce faire les professionnels devront justifier avoir suivi une formation selon le support homologué de la DIR sur les déplacements pedestres sur le réseau autoroute et voie express et, sur cette base, avoir sollicité et obtenu, auprès de la DIR une dérogation spéciale selon l'article R432-7 du code de la route.
- disposer d'un garage proche des accès desservant le secteur défini et d'une liaison téléphonique de jour et de nuit ;
- disposer d'un atelier de réparation, au moins adapté aux pannes les plus courantes, laissées à l'appréciation du contrôle de la commission ;
- être en conformité avec la réglementation applicable à la profession, notamment l'arrêté ministériel du 30 septembre 1975, modifié, relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés ;

- disposer d'un véhicule-atelier équipé (pour les agréments PL) ;
- présenter les certificats de mise en circulation, délivrés par le préfet, de tous les véhicules dont ils disposent au moment de leur agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'ils pourraient y ajouter ;
- soumettre périodiquement leur matériel aux visites prescrites par l'administration ou par la commission départementale de dépannage sur voies express ;
- être en mesure de répondre aux demandes d'assistance dans les délais prescrits à l'article 12 ;
- concernant le dépannage des véhicules légers, se conformer aux tarifs ministériels qui devront être actualisés, lisibles, visibles et affichés à bord des véhicules de dépannage ainsi que présentés aux usagers ;
- justifier, sur toute demande du préfet, qu'ils sont garantis pour un montant suffisant compte tenu des activités exercées, contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils pourraient encourir en raison de leur activité professionnelle : les attestations correspondantes seront fournies lors du dépôt de candidature et annuellement pendant toute la durée de l'agrément ;
- assurer, dans le cadre des permanences planifiées, avec les autres dépanneurs agréés, un service de dépannage 24h sur 24 ;
- s'engager à respecter le calendrier des interventions sans avoir recours à la sous-traitance ;
- s'engager à respecter scrupuleusement toutes les clauses du cahier des charges sous peine des sanctions prévues à l'article 20 ;
- s'engager à intervenir en dehors de leur secteur **à la demande des forces de sécurité intérieure** lorsque l'un des dépanneurs n'est pas disponible (défaillance, renfort sur accident, dépannage double ou triple) ;
- s'engager, en toutes circonstances, à mettre en œuvre toutes les mesures que l'administration estimera nécessaire en vue de garantir la sécurité des personnes ;
- s'engager à informer l'administration de tout changement du mode d'exploitation de l'entreprise ;
- s'engager à avertir l'administration de la cession ou de la destruction de tout véhicule affecté au dépannage ;
- s'engager à déclarer à l'administration tout retrait de permis de conduire qui affecterait un salarié (dans la mesure où l'employeur en a connaissance) ou le chef d'entreprise ;
- s'engager à avertir l'administration immédiatement de l'immobilisation d'un véhicule affecté au dépannage si celle-ci devait dépasser 48 heures ;
- disposer à bord de chaque véhicule d'un matériel permettant d'enregistrer l'intervention dont le justificatif sera adressé par voie dématérialisée à l'utilisateur ;
- assister le conducteur du véhicule dépanné jusqu'à la fin de l'intervention ;
- disposer d'un téléphone et d'une messagerie électronique.

Toute modification des conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, de la vente de matériel...) doit être signalée à la commission départementale de dépannage sur voies express pour examen **par l'envoi d'un courrier adressé à la préfecture des VOSGES – direction des sécurités – bureau des polices administratives – place Foch – 88026 EPINAL cédex**. Dans ce cas, la commission se réserve le droit de juger si cette modification est compatible avec le maintien de l'agrément.

Dans leur demande d'agrément, les dépanneurs indiquent le poids total autorisé en charge (PTAC) et le poids total roulant autorisé (PTRA) des véhicules qu'ils peuvent remorquer.

Article 10 : VEHICULES UTILISES

Les véhicules utilisés par les dépanneurs agréés pour leurs interventions sont munis d'un signe matérialisant leur agrément (affichette « garagiste dépanneur agréé »). Ce signe d'identification sera installé sur les portières des véhicules d'intervention et sera également apposé à l'entrée des locaux du dépanneur agréé.

Les véhicules de dépannage doivent être sérigraphiés et identifiés au nom de la société de dépannage. Ils doivent être de couleur voyante et présenter les signaux réglementaires sur leur ensemble.

Tous véhicules munis de la carte blanche et des souscriptions précédemment énoncées pour assurer un dépannage ont la possibilité d'intervenir sur le réseau routier.

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 conformément aux dispositions de l'arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidenté.

Tous les équipements nécessaires au dépannage doivent être en bon état de fonctionnement.

Chaque dépanneur PL doit disposer d'un véhicule léger d'intervention pour effectuer les dépannages simples.

Les véhicules devront être maintenus constamment en bon état de propreté et comporter un affichage visible et lisible des tarifs en vigueur.

Article 11 : SECURITE – SIGNALISATION DES PERSONNES

Les personnes intervenant à pied sur le domaine routier doivent être constamment visibles par les usagers. **Le port d'un vêtement de signalisation à haute visibilité, en bon état de propreté, est obligatoire.**

Article 12 : MODALITES DE L'INTERVENTION

Les dépanneurs agréés doivent :

- se rendre dès réception de l'appel auprès du véhicule en panne dans les plus brefs délais et par l'itinéraire le plus court, de manière à se trouver sur les lieux, au plus tard, trente minutes après l'appel pour les VL et soixante minutes après l'appel pour les PL. **En cas d'impossibilité, les forces de sécurité intérieure feront assurer le dépannage par le dépanneur agréé suivant dans la liste des dépanneurs de permanence ;**
- prévenir immédiatement les forces de sécurité intérieure par téléphone des difficultés qui pourraient rendre nécessaire leur intervention pour assurer la protection du véhicule ou la sécurité de la circulation ;
- préciser les conditions de leur intervention aux conducteurs des véhicules en panne, leur communiquer les tarifs applicables, et leur faire signer un document attestant de cette formalité (modèle d'imprimé joint en annexe 4) : forfaits officiels de dépannage ou remorquage, tarifs des fournitures nécessaires à l'intervention, prix unitaires de l'entreprise pour les prestations hors forfaits ;

- en présence de poids-lourds transportant des marchandises contenues dans les véhicules ou répandues sur la chaussée ou ses dépendances, le dépanneur agréé doit prendre toutes les dispositions en hommes et matériels afin que le fret soit, en cas de nécessité, transbordé, relevé et transporté au moyen d'un véhicule approprié des lieux de l'accident vers un emplacement désigné par le propriétaire ou son représentant ;
- dans le cas où ce dernier ne peut dans un délai raisonnable, donner des instructions précises, le dépanneur agréé devra être en mesure d'entreposer le chargement, sous sa responsabilité, dans un lieu fermé ;
- nettoyer l'emplacement de l'intervention : ramassage de tous solides et traitement des zones de glissance (huile, gasoil...) par un produit absorbant, balayer, stocker et évacuer. La mise en œuvre d'absorbant devra être signalée aux forces de sécurité intérieure. En cas de nettoyage très important, ils préviendront les services de la gendarmerie ou de police au moyen d'un téléphone. Les produits absorbants utilisés doivent être conformes à la note DSCR (direction de la sécurité et de la circulation routières) du 29 novembre 1999.

Le dépanneur doit pouvoir mettre en œuvre **un sac de 20 litres d'absorbant**. Au-delà de cette quantité, les forces de sécurité intérieure pourront faire appel au service gestionnaire de la voie.

En fin d'intervention, la DIR-EST ramassera la signalisation mise en place pour assurer la sécurité.

- signaler par téléphone la nature et la fin de leur intervention afin de recevoir éventuellement sans délai une autre mission ;
- être en mesure de rester en permanence en liaison avec le P.C. d'exploitation de secteur pendant toute la durée de l'intervention ;
- s'engager à restituer les véhicules :
 - * les jours et heures ouvrables, même pendant les périodes hors permanence ;
 - * hors jours ouvrables pendant les périodes de permanence. La rétention d'un véhicule jusqu'au règlement de la facture ne pourra s'exercer que dans les conditions prévues par les règlements et lois en vigueur.
- prendre toutes dispositions pour ne causer aucun dommage au domaine public lors de l'intervention et pendant l'évacuation des véhicules.

Article 13 : REGLES A RESPECTER

Au cours de leurs interventions, les dépanneurs doivent respecter les règles générales de circulation et le code de la route, notamment :

- ne pas circuler à **contre sens** sur les chaussées, la bande d'arrêt d'urgence et les accotements ;
- ne pas emprunter les interruptions de terre-plein central réservées au service ou le terre-plein central gazonné pour passer d'une chaussée à une autre.

Arrivés sur place ils font stationner leur véhicule le plus loin possible de la chaussée et renforcent, si besoin est, la signalisation du véhicule immobilisé.

Le dépanneur devra s'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne ou accidenté des risques présentés par les matériels transportés (matières dangereuses) et devra, le cas échéant, prendre avis auprès des forces de sécurité intérieure.

Lorsque la nature de l'accident rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit au préalable obtenir l'accord des forces de sécurité intérieure et se conformer à leurs instructions.

L'usage des feux de couleur orange est autorisé au départ de la mission et jusqu'à la fin de celle-ci.

Article 14 : SERVICES COMPLEMENTAIRES ASSURES PAR LE DEPANNEUR AGREE

Les services complémentaires suivants sont également assurés par le dépanneur agréé :

- recherche impérative d'un moyen de transport des passagers hors de la voie express concernée ;
- aide à la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location.

Le dépanneur agréé est en droit de facturer au client, selon la réglementation en vigueur et les tarifs appliqués par son opérateur, les communications passées depuis le poste téléphonique mis à sa disposition.

Article 15 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC

La présentation du personnel mécanicien et des véhicules de dépannage **doit être correcte**, et les usagers en panne doivent être traités **de manière courtoise**.

Les dépanneurs doivent s'interdire, en particulier, de faire pression sur les clients et s'engagent à les informer au préalable et en toute bonne foi, de l'importance des travaux de réparation qu'ils auront à effectuer sur leurs véhicules et des tarifs appliqués.

Ils doivent, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes agents ou concessionnaires de leur secteur.

Les dépanneurs agréés s'engagent à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.

Les dépanneurs s'engagent à informer la clientèle des délais de réparation des véhicules évacués dans leur atelier.

Les dépanneurs agréés réserveront dans leurs locaux une surface suffisante pour l'affichage des documents de la société.

Les sanitaires mis à la disposition de la clientèle sont maintenus dans un **état de propreté irréprochable** et équipés d'un WC, d'un lavabo avec savon, d'un essuie-mains et d'une prise de courant électrique conforme aux normes en vigueur.

Les différends entre le dépanneur et le client, s'ils ne peuvent être réglés à l'amiable, sont du ressort du tribunal judiciaire territorialement compétents, selon le montant du litige.

Article 16 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

En cas de circonstances de nature exceptionnelle (mise en œuvre des plans d'interventions...) dont les forces de sécurité intérieure et le service d'exploitation restent juges, les dépanneurs agréés doivent être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui leur seront indiqués et dans les conditions déterminées par les services de gendarmerie ou de police et le service d'exploitation.

Les services de police ou de gendarmerie décident du devenir de la marchandise afin d'en assurer au maximum la préservation. Les assureurs du poids-lourd accidenté ou en panne et les experts n'étant pas habilités pour intervenir sur les voies express, ne prennent pas part à cette décision.

Dans le cas où un accident de poids-lourds présente un danger pour la circulation, les forces de sécurité intérieure présentes font appel aux sapeurs-pompiers pour sécuriser l'intervention et au dépanneur de permanence qui assure le relevage du véhicule et son évacuation.

Selon les circonstances, le préfet ainsi que les fonctionnaires de la police nationale ou les militaires de la gendarmerie peuvent requérir l'intervention sur la voie express de toute entreprise, agréée ou non, mais possédant les moyens suffisants pour remédier au trouble en cause.

Sauf dans les cas où le dépannage peut être effectué sans délai (dépannage en carburant, lubrifiant...) et lorsque les conditions de sécurité l'exigent, les véhicules en panne doivent être immédiatement évacués, notamment dans les cas suivants :

- bande d'arrêt d'urgence de largeur insuffisante ou neutralisation de voies pour travaux ;
- véhicule en panne au droit d'une zone d'échange (divergente ou convergente) ou d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée) ;
- véhicule en panne sur certaines sections en tunnel, en courbe ou en sommet de côte avec visibilité réduite ;
- à la demande de l'administration en période d'intense trafic.

L'évacuation se fait :

- vers le lieu le plus proche où il pourra stationner, en respect des dispositions du code de la route, pour la réparation du véhicule lorsqu'elle peut être effectuée dans le délai prévu à l'article 3 du présent cahier des charges, soit 30 minutes ;
- vers l'atelier du titulaire agréé, ou tout autre atelier à la demande de l'utilisateur dans les conditions définies à l'article 3 du présent cahier des charges.

Article 17 : CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

POUR LES VÉHICULES LÉGERS

Les conditions financières de l'intervention sont celles fixées par la réglementation en vigueur, relative aux opérations de dépannage et de remorquage sur voies express pour les véhicules légers (PTAC inférieur à 3,5 tonnes)

17-1 - contenu des forfaits

* 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 minutes 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 réparation dont la durée totale peut excéder 30 minutes sur les lieux sécurisés.

* l'évacuation

Le forfait comprend :

- évacuation jusqu'à l'atelier du dépanneur agréé : le déplacement aller, le temps passé sur le lieu d'immobilisation et l'évacuation jusqu'à l'atelier du dépanneur agréé ;
- évacuation en un lieu ou atelier choisi par l'utilisateur : le déplacement aller, le temps passé sur les lieux d'immobilisation et l'évacuation dans la limite de 5 km après la première sortie de voie express.

Les prix forfaitaires peuvent être majorés entre 18h00 et 8h00 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 dépanneur agréé.

17-2 – 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'oeuvre 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 dépanneur agréé.

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

POUR LES POIDS LOURDS (PTAC égal ou supérieur à 3,5 tonnes)

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 agréé et sous sa responsabilité.

Toutefois le dépanneur agréé établira ses factures en utilisant obligatoirement un des modèles de grille de tarification joints au règlement de la consultation pour toutes ses prestations (dépannage, remorquage) réalisées sous le régime de l'agrément.

Seuls les tarifs communiqués au préfet sont applicables lors des interventions du dépanneur. Les matériels acquis postérieurement à la demande de l'agrément feront l'objet d'une information à la préfecture avec leurs modalités de facturation.

17-3 - évolution des prix

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

DISPOSITIONS COMMUNES POUR LES VL ET LES PL

17-4 – information du consommateur sur les prix

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

A la demande de l'utilisateur, 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, kilométrage, etc...).

17-5 – délivrance d'une facture

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

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

La facture comporte les mentions réglementaires suivantes :

- date et lieu d'exécution des prestations ;
- date de rédaction de la facture ;
- nom et adresse du dépanneur agréé ;
- nom et adresse du client (sauf opposition de celui-ci) ;
- somme totale à payer HT et TTC, en faisant préalablement apparaître séparément les prix, la quantité et la dénomination exacte de chacune des prestations rendues et des fournitures vendues.

La facture comporte également :

- le numéro minéralogique du véhicule dépanné ;
- l'heure d'appel du client ;
- l'heure d'arrivée du dépanneur agréé sur les lieux de la panne ;
- les observations éventuelles du client ;
- l'heure de fin d'intervention.

La facture sera établie en double exemplaire : l'original délivré au client et un double conservé par le dépanneur agréé.

Article 18 : DÉPLACEMENT INFRUCTUEUX

En cas de déplacement infructueux (véhicule introuvable ou véhicule dépanné par l'utilisateur), le dépanneur agréé ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de l'autorité concédante.

Dans une telle situation, le dépanneur agréé utilisera toute voie de droit envers l'utilisateur pour recouvrer les frais engagés.

Article 19 : NATURE ET DUREE DE L'AGREMENT

L'agrément est accordé à compter du **29 mars 2023, à 18h00, et jusqu'au 31 décembre 2029 inclus** par le préfet des Vosges, après avis de la commission départementale de dépannage sur voies express.

A l'issue de cette période, un nouvel agrément sera attribué après examen de l'ensemble des candidatures enregistrées pour le secteur considéré, auquel pourra postuler le précédent titulaire agréé.

Pendant sa durée de validité, l'agrément peut être résilié par l'une ou l'autre des parties, trois mois avant l'expiration de chaque période annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de décès ou de succession du dépanneur titulaire de l'agrément, ou de modifications dans la situation commerciale et juridique de l'entreprise (notamment : vente, mise en gérance, changement de dirigeants, changement du lieu d'exploitation), l'agrément cesse de plein droit. Toutefois, le successeur pourra conserver le bénéfice de l'agrément en cours pour une période d'une durée maximale de six mois pendant laquelle il devra, s'il le désire, déposer une nouvelle demande d'agrément. Pendant cette période, il pourra y avoir rupture de part et d'autre avec un préavis d'un mois.

A l'issue de cette période de six mois, une décision concernant la radiation ou l'attribution d'un nouvel agrément sera prise par le préfet après avis de la commission départementale de dépannage sur voies express. Dans tous les cas, la durée du nouvel agrément ne pourra se poursuivre au-delà de la date d'expiration fixée pour l'agrément initial et sous réserve que les conditions stipulées à l'article 6 restent satisfaites.

Article 20 : RETRAIT DE L'AGREMENT

Les manquements aux prescriptions du présent cahier des charges, tant au niveau administratif que dans l'exécution proprement dite des prestations de dépannage, et à défaut de fourniture de justifications satisfaisantes en réponse à des plaintes d'usagers ou aux observations des membres de la commission départementale de dépannage sur voies express, peuvent donner lieu à des sanctions de la part du préfet des Vosges.

Ce sont, par ordre d'importance croissante :

- l'avertissement écrit, éventuellement accompagné de la suppression d'un tour de permanence ;
- la suspension de l'agrément pendant une période inférieure à trois mois ;
- la suspension de l'agrément pour une durée supérieure à trois mois, après avis de la commission départementale de dépannage sur voies express ;
- le retrait définitif de l'agrément après avis de la commission départementale de dépannage sur voies express.

Toute sanction sera prononcée après que l'intéressé aura été invité à produire des observations écrites ou orales.

Le retrait temporaire ou définitif de l'agrément d'un dépanneur ne peut, en aucun cas, donner lieu à l'attribution d'une indemnité, quelle qu'elle soit.

Article 21 : DOCUMENTS A PRODUIRE ANNUELLEMENT

Chaque année, pour le 31 décembre au plus tard, le titulaire de l'agrément est tenu de communiquer au préfet des Vosges les documents suivants :

- le bilan d'activité de l'année écoulée ;
- le nombre d'intervention réalisée dans l'année ;
- les changements de tarifs ;
- toute modification concernant son entreprise et ses salariés.

La non-production de ces informations est susceptible de donner lieu à une sanction.

Il devra répondre à toute demande d'information statistique et informer le préfet des réclamations éventuelles et de la suite qui leur a été donnée.

Article 22 : CONTROLES

Des contrôles seront effectués à la diligence du préfet pour vérifier le respect des dispositions du présent cahier des charges.

Article 23 : RESPONSABILITE DE L'ADMINISTRATION

Les forces de sécurité intérieure interviennent uniquement pour mettre en rapport le dépanneur et l'usager. Le dépanneur doit informer l'usager des tarifs pratiqués et préciser, pour ce qui concerne les véhicules légers, qu'il s'agit de tarifs réglementés par arrêté ministériel.

Elles fournissent les indications relatives à l'immatriculation et, si possible, l'identité du conducteur (utilisation de la fiche réflexe jointe en **annexe 4**). Aucune responsabilité ne peut être imputée, quant aux conséquences directes de leur intervention.

Les services de l'Etat assurent, dans la mesure du possible, l'accès au dépanneur sur le lieu de l'intervention. Si l'intervention présente un risque de sécurité pour le dépanneur, les forces de sécurité intérieure prendront les dispositions nécessaires pour que le professionnel œuvre en toute sécurité.

Article 24 : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à disposition des usagers par les dépanneurs, il est également disponible à la préfecture des Vosges et à la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations.

Le présent cahier des charges sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Ce cahier des charges comporte 16 pages et 4 annexes, chaque page sera paraphée par le titulaire du contrat de concession de service public.

A Epinal, le 27 octobre 2022

Le préfet
Pour le préfet et par délégation,
La sous-préfète, directrice de cabinet,

SIGNE : Virginie MARTINEZ

Le dépanneur,
Nom, prénom et signature du représentant légal de l'entreprise.

(faire précéder la signature de la mention manuscrite « Lu et approuvé ce cahier des charges dans son intégralité » et apposer le cachet de l'établissement).

SECTEURS D'INTERVENTION POUR L'AGREMENT « VEHICULES LEGERS »

N° du Secteur	ROUTES ET PR	REPERES GEOGRAPHIQUES
1	RN59	PR 0 (limite département 54) → PR 25+126 (giratoire de Remomeix)
2	RN57	PR 0 (limite département 54) → PR 26 (Chavelot)
3	RN57	PR 26 (Chavelot) → PR 45 +351 (Pouxeux)
4	RN 57 RN66	PR 45 + 351 (Pouxeux) → PR 55 (St Nabord – Moulin) PR 0 (St Nabord – Moulin) → PR 10 (Lépange)
5	RN57	PR 55 (St Nabord – Moulin) → PR 68 + 400 (Plombières-les-Bains)

SECTEURS D'INTERVENTION POUR L'AGREMENT « POIDS LOURDS »

N° du Secteur	ROUTES ET PR	REPERES GEOGRAPHIQUES
6	RN59	PR 0 (limite département 54) → PR 25+126 (giratoire de Remomeix)
7	RN57	PR 0 (limite département 54) → PR 33+830 (Razimont)
8	RN57 + RN66	<u>RN 57</u> : PR 33+830 (Razimont) → PR 68 + 400 (Plombières-les-Bains) <u>RN66</u> : PR 0 (Saint Nabord - Moulin) → PR 10 (Lépange)

FICHE D'INTERVENTION	
Société :	Nom/Prénom du dépanneur :
	N° d'agrément :
Nom usager :	Adresse :
Prénom :	Numéro de téléphone :
Numéro pièce identité :	Immatriculation :
<input type="checkbox"/> CNI <input type="checkbox"/> PC <input type="checkbox"/> Passeport	
Nature de l'intervention :	<input type="checkbox"/> Dépannage <input type="checkbox"/> Remorquage
Date :	Heure d'appel :
Heure d'intervention :	Heure fin de l'intervention :
Lieu d'intervention :	
Lieu du rapatriement : <input type="checkbox"/> Dépanneur agréé missionné <input type="checkbox"/> Rayon de 5 kms après la sortie 2*2 voies	
<input type="checkbox"/> Autres :	
TARIFS REGLEMENTES ET AFFICHES DANS LE VEHICULE D'INTERVENTION DEPANNAGE/REMORQUAGE	
<p><i>Notion de forfait : déplacement (aller + retour), temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, remorquage jusqu'au garage du prestataire agréé ou en un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 Kms après la sortie de l'autoroute. (Les fournitures et le temps de la main d'oeuvre nécessaires à la remise en état du véhicule sont décomptés en sus du forfait suivant le tarif de l'entreprise)</i></p>	
<p align="center">Un bris de glace, un accident, des réparations sur mon véhicule...?</p>	
 <p>En cas de sinistre, votre assureur ne peut pas vous imposer un réparateur</p>	<p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>QU'IL SOIT AGREE PAR VOTRE ASSURANCE OU PAS, LE PROFESSIONNEL QUE VOUS CHOISISSEZ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ vous garantit une INTERVENTION DE QUALITÉ ▶ vous propose un RÉGLEMENT SANS AVANCE DE FONDS <p><i>* Dans le cadre des réparations indemnisables, Renseignez-vous auprès de votre réparateur.</i></p>
Signature dépanneur :	Signature usager :

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Pour vous assurer un service de qualité, optimiser la sécurité des occupants et des intervenants, la D.I.R., gestionnaire de voirie, et les services de dépannage vous seraient reconnaissants de bien vouloir les renseigner sur les points suivants avant chaque intervention.

Situation géographique de l'intervention: 2x2 Voies Route bidirectionnelle

Sens : Nancy / Remiremont Remiremont / Nancy
 Remiremont / Rupt sur Moselle Rupt sur Moselle / Remiremont
 Remiremont / Luxeuil les Bains Luxeuil les Bains / Remiremont

PR n° : Échangeur de :

Nature de l'intervention: Véhicule accidenté Véhicule en panne

Zone concernée:

Voie de gauche Voie de droite B.A.U. Brettelle échangeur

Anticipation:

Neutraliser voie G Neutraliser voie D Fermeture complète

Type de véhicule:

Véhicule particulier Véhicule utilitaire Poids-lourds 2 roues

Véhicule loisirs (camping-car) 4x4

Nombre de véhicule impliqué: 1 2 3 + de 3

Remorque: non moins de 500 kg plus de 500 kg

Moyens sur les lieux:

Sapeurs Pompiers Gendarmerie/Police D.I.R. Dépanneur seul

Nom du demandeur : date :

Téléphone : Immatriculation :

Observations :