



**PRÉFET  
DE LA SAVOIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Préfecture de la Savoie**

*Direction des Sécurités*

**Direction interdépartementale des routes Centre-Est**

*Service régional d'exploitation et d'ingénierie de Chambéry*

## **Cahier des charges**

### **Dépannage remorquage et évacuation des véhicules-lourds**

**SAVOIE**

**Réseau routier national non concédé**

**RN201 (voie express)**

**et RN90 (voie express et bidirectionnelle)**

**2023 – 2029**

# Sommaire

## Table des matières

1. Objet du cahier des charges.....	3
2. Définition et attribution d'une délégation.....	3
2.1. La Commission Départementale d'Agrément des Dépanneurs.....	3
2.2. Attribution d'une délégation.....	4
3. Conditions obligatoires de délégation.....	4
3.1. Conditions de base.....	5
3.2. Conditions techniques.....	5
3.3. Conditions administratives.....	6
3.4. Conditions complémentaires.....	7
4. Sanctions.....	7
4.1. Avertissement.....	7
4.2. Suspension de la délégation.....	7
4.3. Retrait de la délégation.....	8
4.4. Perte de la délégation.....	8
5. Organisation du dépannage.....	8
5.1. Règles de base.....	8
5.2. Renfort.....	9
5.3. Intérim.....	9
6. Transmission de l'appel.....	9
6.1. Cas général.....	10
6.2. Cas particulier.....	10
7. Définition des interventions.....	10
7.1. Objets des interventions.....	10
7.2. Évacuation.....	11
8. Services complémentaires.....	12
9. Modalités de l'intervention.....	12
10. Règles de sécurité à respecter.....	13
11. Dispositions particulières.....	14
11.1. Permanences.....	14
11.2. Tours de service.....	14
11.3. Situations de crise.....	14
12. Véhicules utilisés.....	14
13. Relations avec le public.....	15
14. Conditions tarifaires de l'intervention.....	15
14.1. Tarifs appliqués.....	15
14.2. Information du consommateur sur les prix.....	16
14.3. Délivrance d'une facture.....	16
14.4. Déplacements infructueux.....	16
15. Fin de contrat.....	16
16. Litiges.....	17
Annexe 1 – Périmètre de la délégation de service public (DSP).....	18
Annexe 2 – Modèle de facture DSP.....	20
Annexe 3 – Utilisation des feux spéciaux de signalisation des véhicules d'intervention (gyrophares orange).....	21
Annexe 4 – Fiche d'intervention de dépannage sur RN201 et RN90.....	22

# 1. Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges définit les conditions techniques et les modalités d'intervention dans le cadre de la délégation de service public (DSP) concernant le dépannage et l'évacuation des véhicules lourds (PTAC supérieur à 3,5 tonnes) et de leur annexe tractée dans le cadre de panne ou d'accident de la circulation.

Cette DSP s'applique pour le réseau exploité par la DIR Centre-Est / SREI de Chambéry / District de Chambéry-Grenoble (Centres d'Entretiens et d'Interventions (CEI) de Chambéry et d'Aigueblanche) en Savoie pour le compte de l'État (représenté par le Préfet de Savoie).

Ce cahier des charges sert de référence technique afin de sélectionner des entreprises qui seront habilités par délégation de service public à effectuer les opérations de dépannage de véhicules lourds sur le réseau concerné.

Le réseau exploité par la DIR Centre-Est dans le département est constitué de trois secteurs (voir découpage et cartes en annexe 1). Les secteurs comprennent les sections courantes, les bretelles d'accès et de sortie, les aires de service et de repos.

Le terme "Exploitant" désigne dans la suite du texte l'exploitant de la voirie concernée, à savoir la DIR Centre-Est / SREI de Chambéry / District de Chambéry-Grenoble, représenté par les Centres d'Entretiens et d'Interventions de Chambéry et d'Aigueblanche.

Le terme "Forces de l'ordre" désigne dans la suite du texte les forces de l'ordre de la voirie concernée, à savoir soit la Police Nationale, soit la Gendarmerie Nationale, selon leurs secteurs de compétence :

- Police Nationale pour la RN201 sur le territoire des communes de Barberaz, Bassens et Chambéry, et pour la section de RN90 sur le territoire de la commune d'Albertville,
- Gendarmerie Nationale pour la RN201 sur le territoire des communes de La Motte-Servolex, La Ravoire et Voglans, et pour le reste de la RN90 (hors commune d'Albertville).

L'État désigne dans la suite du présent texte le Préfet de Savoie, représenté par la Direction des Sécurités / Bureau de la Sécurité Routière, de la Police des Réseaux Routiers et du droit à conduire.

L'État ne pourra en aucune façon être recherché en responsabilité civile dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention des dépanneurs-remorqueurs. Les véhicules appartenant au gestionnaire peuvent être évacués par le gestionnaire lui-même sans obligation de recours aux dépanneurs agréés.

## 2. Définition et attribution d'une délégation

La délégation de service public (DSP) est considérée comme une autorisation d'intervention sur le réseau désigné au 1 et dans le règlement de la consultation pendant une période définie.

Seuls les entreprises délégataires sont autorisées à intervenir sur le domaine routier national non concédé de Savoie tel que défini en annexe 1.

La délégation est notifiée par le Préfet de Savoie sur proposition de la *Commission Départementale d'Agrément des Garagistes Dépanneurs sur les routes nationales RN90 et RN201 de Savoie* (voir l'avis de publicité) à titre personnel au gérant d'une entreprise, elle est incessible et intransmissible. Une DSP ne peut être sollicitée que via l'appel à candidature lancé pour la DSP concernée.

### 2.1. La Commission Départementale d'Agrément des Dépanneurs

Cette commission est composée des Forces de l'ordre, des services de l'État et d'un ou plusieurs représentant des usagers. Elle est présidée par le Préfet ou son représentant, et comprend :

A) Représentants de l'administration :

- le Préfet ou son représentant,
- le commandant du groupement de gendarmerie de la Savoie ou son représentant,
- le directeur départemental de la police nationale de la Savoie ou son représentant,

- la directrice interdépartementale des routes Centre-Est ou son représentant,
- le directeur départemental de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations de la Savoie ou son représentant,

B) Représentants des organisations professionnelles (titulaires suppléants) :

- le conseil national des professions de l'automobile (CNPA),
- l'union des entreprises de transport et de logistique de France (TFL),
- la fédération nationale de l'automobile (FNA),
- la fédération française de carrosserie industries et services (FFC).

C) Représentants des associations d'usagers (titulaires suppléants) :

- le comité départemental de la prévention routière,
- l'automobile club de Savoie,
- l'association UFC que choisir,
- la fédération française des motards en colère,
- le syndicat départemental des artisans du taxi,
- l'union départementale des associations familiales de la Savoie.

Le Préfet a toutes possibilités d'inviter à *la Commission* toute personnalité dont la compétence pourrait être utile à son bon fonctionnement dont un ou plusieurs représentants des organisations professionnelles en lien avec l'activité de dépannage.

Seuls sont habilités à intervenir sur un secteur donné des dépanneurs-remorqueurs ayant reçu un agrément du Préfet du département concerné par le secteur. L'agrément n'est attribué que par l'État sur proposition de *la Commission Départementale d'Agrément des dépanneurs de Savoie*.

## 2.2. Attribution d'une délégation

L'attribution d'une délégation se fait en deux étapes :

- une analyse de la candidature puis de l'offre remise par une entreprise candidate à la délégation de service public :
  - ouverture des plis et renseignement de la grille d'évaluation par les services de l'Exploitant,
  - demande d'éventuels compléments des dossiers de candidatures par la Préfecture, avec un délai de réponse de 10 jours maximum,
  - éventuellement, une visite sur place des entreprises candidates afin de vérifier les conditions énoncées dans l'offre technique,
  - analyse de la grille d'évaluation et de l'offre technique en séance de la *Commission Départementale des Dépanneurs*.

Avant de remettre son offre afin d'obtenir une délégation, le représentant habilité à engager l'entreprise candidate signe le présent cahier des charges et s'engage donc à respecter l'intégralité des clauses qui y sont définies.

La délégation obtenue est alors valable à compter de la date de notification et pour une durée de 7 ans.

En cas de demande d'une délégation par une entreprise disposant de plusieurs établissements, celle-ci sera examinée et attribuée individuellement par site d'implantation.

À titre très exceptionnel (circonstances particulièrement inhabituelles, exclusion ou défaillance plusieurs entreprises délégataires faisant défaut simultanément par exemple), une délégation temporaire d'une durée de 6 mois au maximum pourra être délivrée sur décision du Préfet. La commission départementale de sécurité routière (CDSR) devra être consultée en amont en urgence et exposant les motifs de l'application de cette clause mais aussi tenir informés les organisations professionnelles de la *Commission*.

## 3. Conditions obligatoires de délégation

L'entreprise doit satisfaire au moment de la demande de délégation et durant toute la durée de l'agrément, à toutes les conditions énoncées ci-après :

### 3.1. Conditions de base

- S'engager à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges,
- être en mesure de répondre immédiatement aux demandes d'intervention dans les délais prévus au présent cahier des charges,
- être en mesure d'assurer des permanences 24 heures sur 24 en fonction d'un tour de service et faisant intervenir plusieurs entreprises agréées pour un secteur donné,
- assurer, en toutes circonstances, y compris en cas de grève du personnel de son entreprise, le service minimum que l'Exploitant, ou que les Forces de l'ordre, seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes,
- être en mesure, selon disponibilité et à la demande de l'Exploitant, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du garagiste-dépanneur de permanence ou d'événements exceptionnels,
- assister l'utilisateur jusqu'à la fin de l'intervention, en lien et avec le concours si besoin des Forces de l'ordre et l'Exploitant en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

### 3.2. Conditions techniques

- Exercer son activité dans les locaux dont il dispose en pleine jouissance légale,
- les locaux doivent proposer aux personnes secourues une salle d'attente dédiée et chauffée si besoin, d'une surface suffisante pour accueillir un mobilier permettant d'offrir au moins 3 places assises, et enfin équipée d'un sanitaire réservé exclusivement à la clientèle,
- disposer d'un atelier de réparation en état et équipé en outillage et matériels nécessaires au dépannage des poids lourds et doté d'un stock de pièces de rechange (notamment des pneumatiques en plusieurs dimensions),
- 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 et sécurisé,
- posséder du matériel suffisant et en état pour relever et évacuer les véhicules (et leurs remorques) et leurs occupants quelquefois : le matériel d'évacuation, qui devra être conforme à l'arrêté du 30 septembre 1975 et affecté à un secteur donné, sera constitué au moins : d'une dépanneuse super-lourde (décret n°2016-1521 du 10 novembre 2016 relatif à la circulation des véhicules agricoles ou forestiers, des dépanneuses et des véhicules d'intérêt général prioritaires de lutte contre l'incendie),
- posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone, autre), posséder un téléphone et une messagerie électronique.

Le matériel utilisé doit comprendre au minimum :

- un fourgon atelier avec le matériel obligatoire (cf. article 12),
- des moyens spécialisés suffisant pour évacuer hors du secteur concerné les véhicules d'un PTC (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 6 tonnes. Ce matériel spécialisé doit comprendre des moyens techniques permettant en particulier de relever un véhicule lourd renversé,
- employer un personnel d'intervention conformément à la réglementation en vigueur :
  - ayant une compétence et/ou une expérience professionnelle dans le domaine du dépannage et du remorquage, ces qualifications devant être dûment justifiées (qualifications, habilitations),

- en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à la délégation.

### 3.3. Conditions administratives

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession, dont les habilitations électriques pour les travailleurs qui effectuent des travaux sous tension (fournir une photocopie de l'habilitation B2XL par intervenant et sa validité), et les CACES requises (fournir une photocopie des habilitations « bras de grue » et « chariot élévateur » par intervenant et sa validité),
- présenter les certificats et les autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche délivrées par le préfet du département) de tous les véhicules qu'il souhaite soumettre à la délégation et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter,
- produire les documents attestant que l'entreprise est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (carte grise, facture d'achat ou contrat de location qui doit-être égale à la durée de l'agrément),
- accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par l'Exploitant,
- présenter et contrôler régulièrement les permis de conduire du personnel effectuant les interventions (la visite médicale périodique doit être en cours de validité) et s'engager à déclarer au secrétariat de la commission tout retrait de permis de conduire qui affecterait un employé ou le chef d'entreprise intervenant sur le réseau de la DIR Centre-Est,
- présenter et contrôler régulièrement les « cartes conducteur » (FIMO – FCO) des seuls personnels dont la conduite est l'activité principale,
- une pièce justificative de qualification de mécanicien-auto ou de dépanneur, et/ou justifiant d'une expérience d'au moins un an dans le dépannage PL,
- produire une attestation d'inscription au Registre du Commerce de la profession ou au Répertoire des Métiers de moins de trois mois,
- produire une attestation de moins de 3 mois mentionnant que le candidat est à jour de ses cotisations fiscales et sociales ;
- présenter l'extrait n° 3 du casier judiciaire du responsable de l'établissement,
- présenter la DSN (Déclaration Sociale Nominative) 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 l'entreprise pourrait encourir en raison de son activité professionnelle,
- justifier d'une garantie pour les véhicules ou marchandises transportés ou remorqués,
- justifier d'une assurance pour les personnes transportées et les bagages à titre gracieux. Le montant à couvrir pour les dommages corporels causés aux personnes transportées doit être illimité, le montant minimum à couvrir par véhicule et par sinistre sera conforme à l'article 211-7 du Code des Assurances,
- tenir à la disposition de la Préfecture un double des factures émises lors des dépannages sur les routes nationales concernées par la DSP selon les modalités édictées par le cahier des charges ; tenir à disposition de l'Exploitant ces mêmes factures d'intervention à des fins de vérification,
- se conformer aux conditions tarifaires définies dans le présent Cahier des Charges,
- adresser à l'Exploitant et à la Préfecture, 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, l'Exploitant et la Préfecture 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, contrat de location arrivé à échéance ou résilié, changement de personnel).

### 3.4. Conditions complémentaires

- Participer aux réunions que l'Exploitant organise sur cette thématique,
- répondre par écrit dans un délai de dix jours ouvrés :
  - à toutes demandes de l'Exploitant ou des Forces de l'ordre, de la Préfecture ou de la *Commission*,
  - à toutes réclamations écrites d'usagers,
  - à tout remboursement justifié après enquête de l'Exploitant ou de la Préfecture ou de la *Commission*,
- informer, dans un délai de quinze jours, l'Exploitant de toutes réclamations ou réactions, relatives à des interventions sur les routes nationales,
- accepter les procédures mises en place par l'Exploitant quant à l'attribution des moyens d'accès au domaine routier national.

Toute modification des conditions initiales ayant donné lieu à la délégation, doit être, au préalable signalée à l'Exploitant pour acceptation. L'Exploitant se réserve le droit de refuser la modification pour motif légitime, notamment si cette modification conduit à une baisse du niveau de service.

## 4. Sanctions

### 4.1. Avertissement

La Préfecture ou la *Commission* pourra infliger un avertissement à l'entreprise agréée si cette dernière ne respecte pas l'une des clauses suivantes :

- pas de justification satisfaisante suite à une plainte d'un usager,
- pas de justification satisfaisante suite à une observation des Forces de l'ordre ou de l'Exploitant,
- non-respect des consignes de sécurité,
- non-respect des délais d'intervention,
- non-respect des conditions tarifaires affichées,
- ne communique pas ses tarifs au gestionnaire de la voie ou de l'ouvrage.

L'avertissement sera notifié par courrier recommandé avec accusé de réception.

### 4.2. Suspension de la délégation

L'effet du contrat peut être suspendu sur avis de la *Commission*, après audition des représentants de l'entreprise, par le Préfet ou son représentant notamment pour les cas suivants :

- technicité insuffisante,
- non-respect des consignes de sécurité telles que décrites dans le présent cahier des charges aux articles 7, 9 et 10,
- modification unilatérale des conditions initiales ayant donné lieu à la délégation,
- tarifs pratiqués non prévus par les conditions tarifaires affichées,

- avertissement non suivi de mesure(s) corrective(s),
- délégation de la mission qui lui est confiée.

La suspension est notifiée à l'entreprise par la Préfecture par courrier recommandé avec accusé de réception.

Si les motifs de suspension ne sont pas régularisés par l'intéressé, la procédure de retrait de délégation est engagée à son encontre et la suspension est prorogée jusqu'à son aboutissement.

La suspension ne peut donner lieu à aucune indemnité.

### 4.3. Retrait de la délégation

Le retrait de la délégation peut être prononcé sans préavis par le Préfet si l'entreprise agréée commet une faute grave et/ou si l'entreprise ne corrige pas une situation ayant motivé une suspension de délégation.

Le retrait d'agrément ne peut donner lieu à aucune indemnité.

Le retrait est notifié par la Préfecture par courrier recommandé avec accusé de réception. Auparavant, l'entreprise pourra être entendue par la *Commission* afin de présenter ses observations, assistée le cas échéant de la personne de son choix.

### 4.4. Perte de la délégation

L'entreprise perd sa délégation de fait dans les cas suivants :

- cession de l'entreprise (*cas à examiner par la Commission*), vente de l'entreprise, mise en liquidation judiciaire, redressement judiciaire sans poursuite de l'activité,
- mise en gérance de l'entreprise (*cas à examiner par la Commission*),
- demande de l'entreprise à être libérée de ses obligations moyennant un préavis de trois mois adressé à la Préfecture par courrier recommandé avec accusé de réception, le préavis démarrant à réception de ce courrier,
- changement de gestionnaire des voies concernées par le présent cahier des charges,
- modification fondamentale de l'organisation du dépannage par l'Exploitant ou par l'État.

Ces événements sont de nature à remettre en cause les conditions d'exercice de l'activité, aussi la perte d'agrément est alors notifiée par la Préfecture par courrier recommandé avec accusé de réception.

La perte de l'agrément ne peut donner lieu à aucune indemnité.

## 5. Organisation du dépannage

### 5.1. Règles de base

Le service de dépannage fonctionne 24 heures sur 24 tous les jours de l'année sans exception, selon un tableau de permanence hebdomadaire établi par les services de la Préfecture.

Pour chaque secteur les demandes d'intervention sont transmises téléphoniquement par les Forces de l'ordre aux seuls titulaires désignés, suivant un tour de service établi par la Préfecture. Les entreprises doivent donc disposer en permanence d'un dispositif de réception des appels en fonctionnement.

Le titulaire est mobilisable sur une semaine donnée sur un secteur donné, appelée pour toute intervention. Pour chaque secteur d'intervention, il y a plusieurs dépanneurs agréés par le Préfet afin d'assurer un bon niveau de service et de sécurité.



Les tours de service sont établis périodiquement par secteur d'intervention, par la Préfecture. En cas de force majeure, le gestionnaire d'appel, les Forces de l'ordre, à défaut de pouvoir contacter le dépanneur de permanence, joindront en priorité :

- un dépanneur du secteur et en dehors de son tour de service,
- un dépanneur de permanence disponible sur un autre secteur.

Les listes des dépanneurs remorqueurs de permanence seront communiquées :

- à la Préfecture de Savoie,
- aux services des Forces de l'ordre,
- aux services de la DIR Centre-Est,
- aux organisations professionnelles membres de la *Commission*.

Pour des raisons de services justifiées le Préfet 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 intervient, 24 h/24, sur le secteur défini et dans le cadre du tour de service.

La localisation d'un véhicule (ou des véhicules) nécessitant un dépannage est précisée à l'entreprise mandatée sur la base des informations données par l'utilisateur ou par les forces de l'ordre par le sens de chaussée concernée et par le point de repère kilométrique. À minima la nature du véhicule est indiquée (poids, nombre d'essieux, type d'énergie) ainsi que le nombre de passagers à secourir et la nature de la panne et/ou de l'accident.

## 5.2. Renfort

Lorsque l'entreprise de permanence pour un secteur donné n'est pas disponible (défaillance, dépannages multiples...), il sera fait appel à une autre entreprise agréée en dehors de son tour de service. Si des circonstances très particulières (carambolage très important, accident impliquant plusieurs véhicules) exigent l'intervention simultanée de plusieurs entreprises de dépannage, toutes les entreprises ayant reçu une délégation peuvent être sollicitées.

## 5.3. Intérim

L'entreprise peut être autorisée par la Préfecture ou par les Forces de l'ordre à être remplacée durant son tour de service par une entreprise du même secteur ou par une entreprise d'un secteur voisin.

Une demande de remplacement doit être adressée au moins 15 jours à l'avance par l'entreprise aux services de la Préfecture, accompagnée de l'accord écrit de l'entreprise pressentie pour cet intérim.

L'Exploitant se réserve le droit de refuser un remplacement (période de fort trafic, moyens insuffisants, charge de travail trop importante, ...).

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

# 6. Transmission de l'appel

L'appel est reçu par les Forces de l'ordre et transmis par ces dernières à l'entreprise notée comme titulaire dans le tour de service.

## 6.1. Cas général

Les Forces de l'ordre informent par téléphone l'entreprise de permanence qui doit répondre dans un délai de 5 minutes maximum. Sans réponse dans ce délai, le régulateur appellera une des entreprises de permanence d'un secteur limitrophe.

En cas d'appel arrivant directement d'un usager à l'entreprise, cette dernière, qu'elle soit de permanence ou pas devra impérativement aviser les Forces de l'ordre pour valider ou non son intervention.

## 6.2. Cas particulier

Si l'entreprise signale son indisponibilité ou si les Forces de l'ordre ne peuvent joindre téléphoniquement l'entreprise de permanence, l'opérateur missionnera alors l'entreprise de renfort.

# 7. Définition des interventions

Les opérations de dépannage sur place, ou de dépannage après déplacement ou d'évacuation doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention et selon la grille tarifaire de l'entreprise.

Les opérations de dépannage ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, etc.).

## 7.1. Objets des interventions

Les interventions ont pour objet de remettre les véhicules en état de marche sur bande d'arrêt d'urgence ou, lorsque cela n'est pas possible, de les évacuer dans de bonnes conditions dans un lieu où la sécurité est assurée, après instructions données par les Forces de l'Ordre, le cas échéant.

Les interventions consistent :

- à des dépannages sur place pour des pannes de courtes durées,
- à des opérations d'évacuation de véhicules immobilisés, en panne non réparables sur place, ou accidentés, y compris les opérations de relevage des véhicules accidentés et de leur cargaison.

Dès réception de l'appel, l'entreprise désignée doit se rendre auprès du véhicule immobilisé dans un délai maximal de une (1) heure pour des raisons de sécurité. Si l'entreprise ne peut pas se rendre sur place dans ce délai et assurer la mission qui lui est confiée il sera fait appel à une autre entreprise ayant reçu une délégation.

Si elle n'est pas en mesure d'assurer le service dans les délais impartis, elle devra, dès réception de l'appel, en référer aux Forces de l'ordre pour que celles-ci mobilisent un autre dépanneur. Chaque manquement à cette règle de signalement pourra générer un retrait de l'agrément.

Ensuite les interventions ont pour objet :

- 1) de préciser à l'usager les différentes possibilités que génère l'état de son véhicule et le contexte horaire (heures d'ouverture des établissements susceptibles de réparer le véhicule par exemple) et géographique (distance à parcourir pour rejoindre l'établissement le plus proche susceptible de réparer le véhicule),
- 2) de préciser à l'usager les conditions de son intervention et de lui communiquer, avant tout commencement d'exécution, le tarif applicable,
- 3) de préciser à l'Exploitant les conditions de son intervention et de lui communiquer la durée prévisible de celle-ci,

4) en cas de délai de réparation sur place excessif, de remettre le véhicule (et son annexe tractée le cas échéant) en état de marche **dans un lieu où la sécurité est assurée (refuge, ...)** ; ces interventions sur place consistent seulement en la réparation de mécanique qui ne nécessite pas un déplacement du véhicule en atelier ; les fournitures et pièces sont facturées en sus ; ces interventions seront soumises à l'accord préalable de l'Exploitant et/ou des Forces de l'ordre,

5) de remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche après déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée (aire de service, aire de repos, ...) : la durée prévisible de l'intervention peut dépasser 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier.

Dans tous les cas, le dépanneur doit attendre pour procéder au chargement du véhicule que la zone soit balisée et protégée par les agents de la DIR Centre-Est.

**Attention** : les opérations de dépannage sur place ne peuvent pas 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, ...), en tunnel ou dans une zone à risques,
- si l'Exploitant ou les Forces de l'ordre l'exigent.

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

Lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier, il s'agit d'évacuer le(s) véhicule(s) hors de la route dans la limite et le respect du Code de la Route.

## 7.2. Évacuation

L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier de l'entreprise agréée ou, à la demande de l'utilisateur, vers tout lieu ou atelier que l'utilisateur aura précisé, selon un tarif communiqué à l'utilisateur.

Les véhicules en panne doivent être immédiatement évacués dans les cas suivants :

- bande d'arrêt d'urgence de largeur insuffisante ou neutralisation de voie pour travaux,
- véhicule en panne au droit d'une zone de basculement de trafic,
- à la demande des Forces de l'ordre ou de l'Exploitant.

L'évacuation se fait vers le lieu le plus proche où l'entreprise pourra stationner en respectant les dispositions du code de la route (refuge aménagé, aire de repos ou de service, toute surface où la sécurité des personnes est assurée après accord des Forces de l'ordre ou de l'Exploitant).

Le véhicule peut également être évacué hors du réseau national et déposé dans un lieu désigné par les Forces de l'ordre ou son propriétaire.

Pour les usagers qui auront accepté que leur véhicule soit évacué vers l'atelier de l'entreprise pour le réparer, celle-ci s'engage à effectuer la réparation :

- en priorité,
- 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.

NB : les évacuations longue-distances sont autorisées sous réserve que l'organisation de l'entreprise permette de répondre aux autres demandes d'intervention et d'assurer la réparation des véhicules préalablement évacués.

## 8. Services complémentaires

Les services complémentaires suivants sont assurés par les délégataires :

- transport gratuit de tous les passagers et des bagages hors du réseau 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 le cas échéant,
- information et aide pour la mise en contact avec l'assistance (ou assurance) de l'utilisateur,
- mise à disposition d'un téléphone,
- communication sur demande des coordonnées du secrétariat de la *Commission Départementale d'Agrément des Dépanneurs*.

NB : 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.

## 9. Modalités de l'intervention

L'entreprise agréée doit, dès réception de l'appel téléphonique :

- se rendre auprès du véhicule en panne ou accidenté par l'itinéraire le plus court dans un délai maximum de **1 heure** au plus après l'appel reçu,
- signaler aux Forces de l'ordre et au gestionnaire, si ces services ne sont pas sur place, son arrivée sur les lieux et stationner le plus à l'écart possible des voies de circulation,
- appréhender les éventuels problèmes de sécurité posés par la position du véhicule en panne, et attendre pour procéder au chargement du véhicule que la zone soit balisée et protégée par les agents de la DIR Centre-Est,
- 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,
  - de préciser à l'utilisateur les différentes possibilités que génère l'état de son véhicule et le contexte horaire et géographique,
- informer l'Exploitant et les Forces de l'ordre de la durée prévisible de l'intervention et de toute difficulté au cours de celle qui pourrait prolonger sa durée,
- nettoyer l'emplacement de son intervention et évacuer tous les débris de véhicules et de chargement qui pourraient présenter un danger pour les usagers ; les traînées et flaques d'huile ou de gas-oil seront traitées par l'entreprise via l'utilisation d'un produit absorbant (produits agréés usages routier par le SETRA norme NF P 98-190 ou ultérieure – un sac de 40 litres d'absorbant est requis ; au-delà de cette quantité, les Forces de l'ordre pourront faire appel au gestionnaire de la voie) afin de récupérer tous les débris de véhicules et de chargement qui pourraient présenter un danger pour les autres usagers.

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.

- signaler aux Forces de l'ordre et/ou l'Exploitant par téléphone (communication enregistrée), la fin de l'intervention et éventuellement recevoir sans délai une autre mission.
- transporter impérativement après toute intervention, toute personne dans ses locaux, ou le lieu de destination choisi par les usagers, avant de procéder à toute autre opération de dépannage remorquage se produisant concomitamment en un lieu différent : le transport des usagers doit se faire dans le respect des règles de sécurité.

En présence de blessés ou de matières dangereuses, les pompiers dirigent alors les opérations de secours et décident des moyens à mettre en œuvre. Les Forces de l'ordre ou l'Exploitant reprennent la direction des opérations dès lors que tout danger est écarté et après l'accord des pompiers.

Les évacuations longue-distance sont autorisées sous réserve que l'organisation de l'entreprise permette de répondre aux autres demandes d'intervention d'assurer la réparation des véhicules préalablement évacués.

Les dépanneurs remorqueurs, ayant obtenu un agrément individuel pour intervenir sur le réseau routier sont considérés comme conducteur de véhicules d'exploitation lorsqu'ils sont en service commandé (appel des Forces de l'ordre pour une intervention). Ils peuvent alors circuler sur la bande d'arrêt d'urgence, à vitesse réduite, sous réserve de ne pas mettre en danger les autres usagers et de faire usage de leurs avertisseurs spéciaux lumineux.

Cette disposition n'est pas opposable lorsque les conditions de circulation sont normales et s'applique uniquement pour l'arrivée sur les lieux de l'intervention et ne concerne pas le déplacement du véhicule vers une aire de repos ou le retour vers le garage.

Pour chaque dépannage-remorquage, remplir une fiche d'intervention sur place (modèle joint en annexe 4), la faire signer à l'usager, remettre un exemplaire à celui-ci et conserver un double ; une copie sera transmise sous une semaine par mail au Centre d'Entretien et d'Intervention du secteur de dépannage. Une copie de ces fiches devra être conservée et fournie à la Préfecture sur demande.

## 10. Règles de sécurité à respecter

Au cours des interventions, l'entreprise doit respecter les règles générales de circulation et notamment :

- sauf autorisation des forces de l'ordre et sous leur encadrement, ne pas circuler à contre sens sur les chaussées, la bande d'arrêt d'urgence et les accotements,
- ne pas utiliser les interruptions du terre-plein central réservées à l'Exploitant sauf avis contraire des Forces de l'ordre et de l'Exploitant,
- informer les Forces de l'ordre d'un renfort nécessaire si les conditions d'intervention l'exigent ou se sont aggravées,
- mettre en fonctionnement, sans discontinuité, la signalisation lumineuse adaptée dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la Bande Arrêt Urgence (BAU) et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie lente (voir annexe 3) ; les gyrophares ne sont ni en service lors du déplacement à vide ni en service lors du portage d'un véhicule, mais lors d'un tractage, il est fait obligation à l'entreprise 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 BAU) ; sur la BAU, la dépanneuse sera positionnée avec le maximum de sécurité,
- équiper obligatoirement le personnel en intervention de jour comme de nuit d'un gilet rétroréfléchissant (ou vêtement similaire homologué) en bon état et conforme à la réglementation en vigueur (norme EN 471) ainsi que des vêtements appropriés à la nature de l'activité (pantalon, chaussures de sécurité),
- inviter les occupants du véhicule en panne à 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 l'écart possible sur l'accotement,

- s'informer auprès du conducteur de la dangerosité des marchandises transportées ou de la nature du véhicule et devra le cas échéant prendre l'avis de l'Exploitant ou des autres services sur la conduite à tenir,
- mettre en place la signalisation complémentaire à celle de l'Exploitant si nécessaire (cônes lestés et à bandes réfléchissantes) ; cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'utilisateur.

Dans tous les cas, attendre pour procéder au chargement du véhicule que la zone soit balisée et protégée par les agents de la DIR Centre-Est.

L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur le réseau national.

Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, l'entreprise doit, au préalable, obtenir l'accord des Forces de l'ordre et se conformer à leurs instructions.

## 11. Dispositions particulières

### 11.1. Permanences

Lorsque ponctuellement l'importance du trafic l'exige, ou pour toute autre raison dont l'Exploitant ou les Forces de l'ordre resteront juges (risques particulier liés aux intempéries ou situations de crise), l'entreprise doit être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui lui seront désignés (centre d'entretien, aires de service, ...) et dans les conditions déterminées entre l'Exploitant et l'entreprise.

### 11.2. Tours de service

Un tour de service des entreprises disposant de la délégation est établi par la Préfecture et fourni à l'Exploitant et aux Forces de l'ordre et aux organisations professionnelles membres de la *Commission*.

### 11.3. Situations de crise

Les Forces de l'ordre pourront le cas échéant (carambolage très conséquent, situation de crise) faire appel à toute entreprise disposant d'un matériel particulier de levage **sans opposabilité à l'objet du présent cahier des charges**.

## 12. Véhicules utilisés

Les véhicules intervenants sur les routes nationales emporteront copie de l'agrément préfectoral. Cet agrément devra également être apposé à l'entrée des locaux de l'entreprise.

Les véhicules de dépannage doivent être peints de couleur voyante et présenter à l'arrière les signaux réglementaires. Ils doivent être équipés de feux spéciaux et équipements signalisation conformes à la réglementation avec signalisation complémentaire rétro-réfléchissante de classe B homologuée.

Chaque véhicule doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple (pièces, carburant et eau) et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage (arrêté du 30 septembre 1975) d'un minimum de 40 litres d'absorbants et de cônes lestés de 50 cm avec bandes rétro-réfléchissantes. Tous les éléments nécessaires au dépannage doivent être en bon état d'entretien et de fonctionnement.

Le fourgon atelier devra être équipé au minimum :

- de l'outillage de base pour le dépannage des véhicules lourds,
- de pièces détachées de première urgence (colliers, raccords rapides, prises hydrauliques...),
- d'un compresseur et d'un groupe électrogène,

- d'une clé à choc pour véhicules lourds avec les douilles correspondantes,
- d'une disqueuse thermique,
- d'un matériel d'éclairage portatif en sus de celui équipant le véhicule d'intervention,
- d'un chalumeau oxydécoupeur,
- d'un kit verrin hydraulique pousseur (ou similaire),
- d'un cric 20 tonnes (ou similaire),
- de la capacité à remplacer un pneumatique (manuel, électro-hydraulique, ...) pour Poids-Lourds),

et éventuellement :

- des coussins gonflables de dépannage poids-lourds.

Les véhicules doivent porter de façon permanente et lisible la raison sociale et le numéro de téléphone de l'entreprise. Ils doivent être maintenus en bon état de propreté.

Les véhicules doivent être munis de dispositifs adaptés (éclairages, pneus neige, chaînes...) leur permettant de circuler et d'intervenir quelles que soient les conditions météorologiques.

L'entreprise devra être en mesure de réaliser tout type de dépannage en faisant venir si besoin tous moyens adaptés.

### 13. Relations avec le public

- Les installations et les véhicules doivent être tenus propres et avoir toujours un aspect engageant, et conforme aux règles sanitaires en vigueur,
- la présentation du personnel doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise,
- l'entreprise 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,
- l'entreprise 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 »,
- l'entreprise s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant,
- 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 disposition de séchage) et d'une prise électrique conforme aux normes en vigueur.

### 14. Conditions tarifaires de l'intervention

#### 14.1. Tarifs appliqués

Les tarifs de dépannage sur place et de remorquage, et notamment les niveaux des coûts unitaires des différentes prestations, sont librement établis par le dépanneur et sous sa responsabilité selon la réglementation en vigueur.

L'entreprise établira ses factures en utilisant une grille de tarification (qui reprendra à minima les termes de l'exemple présent en annexe au présent cahier des charges).

Seuls les tarifs communiqués à l'Exploitant sont applicables lors de l'intervention de l'entreprise (**une grille de tous les tarifs pratiqués sera fournie à l'appui de la candidature**).

L'appel adressé par les Forces de l'ordre fait office de début d'intervention de l'entreprise. Cette dernière applique une majoration ou non en fonction de l'heure d'appel.

L'entreprise se charge du recouvrement des prestations qu'elle a fournies.

La Préfecture ou l'Exploitant ne pourra être tenu responsable du non-paiement des sommes engagées et ne pourra se substituer au débiteur quel qu'il soit.

## 14.2. 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, ainsi qu'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.).

## 14.3. Délivrance d'une facture

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

Cette facture (cf. annexe 2 en sus) devra comporter au moins les mentions suivantes :

- coordonnées de la Préfecture de Savoie, de l'Exploitant et du lot de la DSP,
- date et lieu d'exécution des prestations,
- date de rédaction de la facture,
- nom et adresse de l'entreprise,
- 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,
- kilométrage parcouru en remorque et tarif appliqué,
- numéro minéralogique,
- heure d'appel des Forces de l'ordre,
- heure d'arrivée du garagiste-dépanneur sur les lieux de la panne,
- observations éventuelles du client,
- heure de fin d'intervention.

La facture sera établie en deux exemplaires : l'original délivré au client, et un double conservé par l'entreprise, qui sera tenue à disposition de la Préfecture ou de l'Exploitant.

Toutes les rubriques prévues doivent être rigoureusement renseignées.

## 14.4. Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable par exemple), l'entreprise ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la Préfecture de Savoie, de l'Exploitant ou des Forces de l'ordre.

À charge de l'entreprise d'utiliser toutes voies de droit envers l'usager pour recouvrer les frais engagés.

La responsabilité de la Préfecture de Savoie, de l'Exploitant ou des Forces de l'ordre ne pourra, en aucune façon, être recherchée dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention de l'entreprise ou de ses préposés.

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les garagistes dépanneurs, dans les locaux des services d'exploitation de l'Exploitant.

## 15. Fin de contrat



À l'issue de la période de délégation, ou lorsqu'il est mis fin au contrat pour quelle que raison que ce soit, l'entreprise doit restituer l'ensemble des moyens mis à sa disposition par l'Exploitant.

Par ailleurs, tous les identifiants (affiche entreprise agréée par exemple) doivent être **retirés de leurs supports**.

## 16. Litiges

Toutes les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent Cahier des Charges seront examinées en *Commission Départementale d'Agrément* et soumis aux tribunaux administratifs compétents le cas échéant et après délibération de celle-ci.

Pour l'entreprise.....

Candidat pour (cocher la case concernée, 1 cahier des charges par lot) :

- la RN201 en totalité, au statut de voie express
- la RN90 section aval, de Tournon à Cevins, au statut de voie express
- la RN90 section amont, de Feissons-sur-Isère à Bourg-Saint-Maurice, au statut de voie express jusqu'à Moûtiers puis bidirectionnel ensuite

Mention « Lu et approuvé » le :

Signature du candidat :

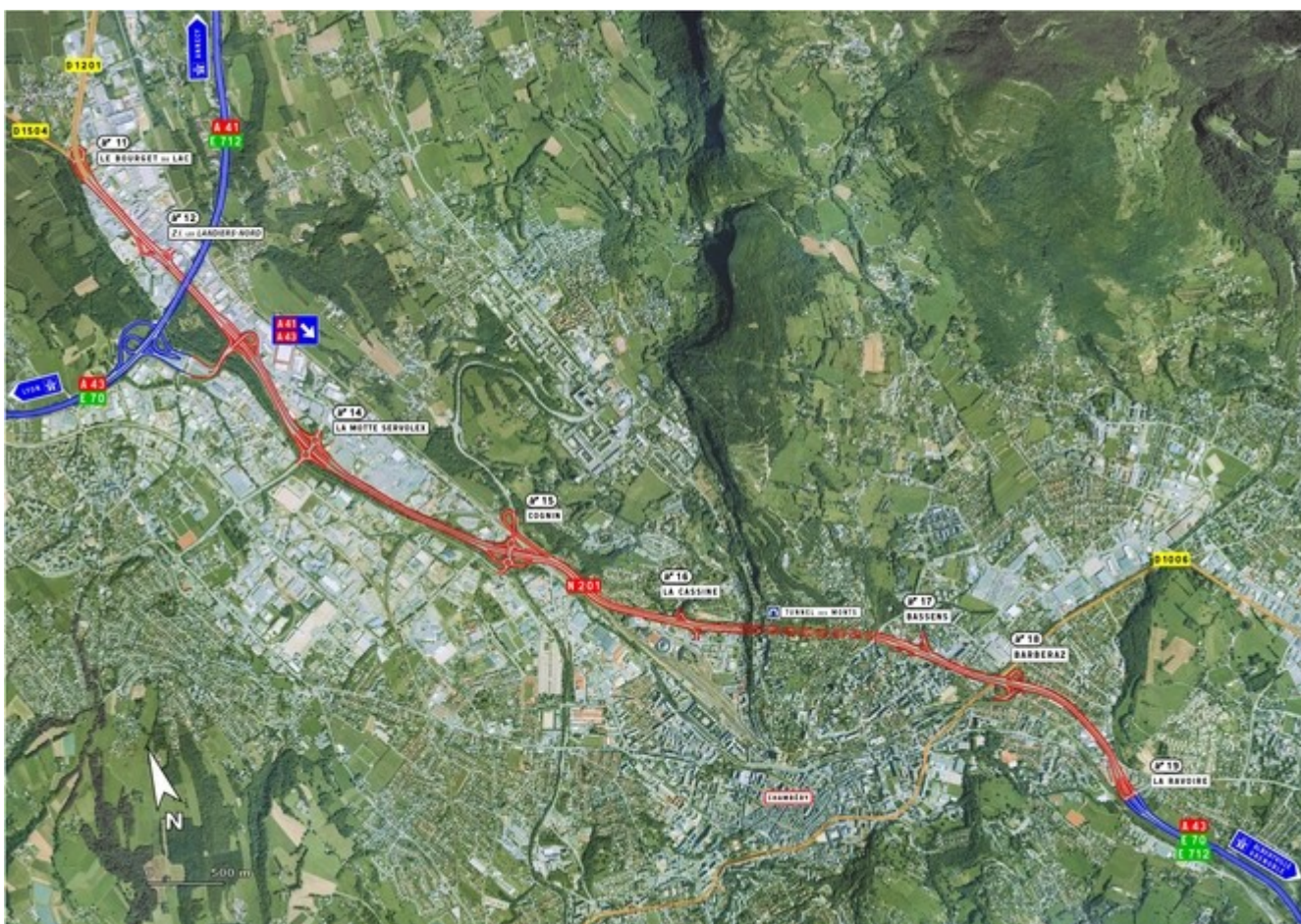
## Annexe 1 – Périmètre de la délégation de service public (DSP)

Les voies concernées sont :

- la RN 90 en Tarentaise,
- la RN 201, dite VRU de Chambéry :

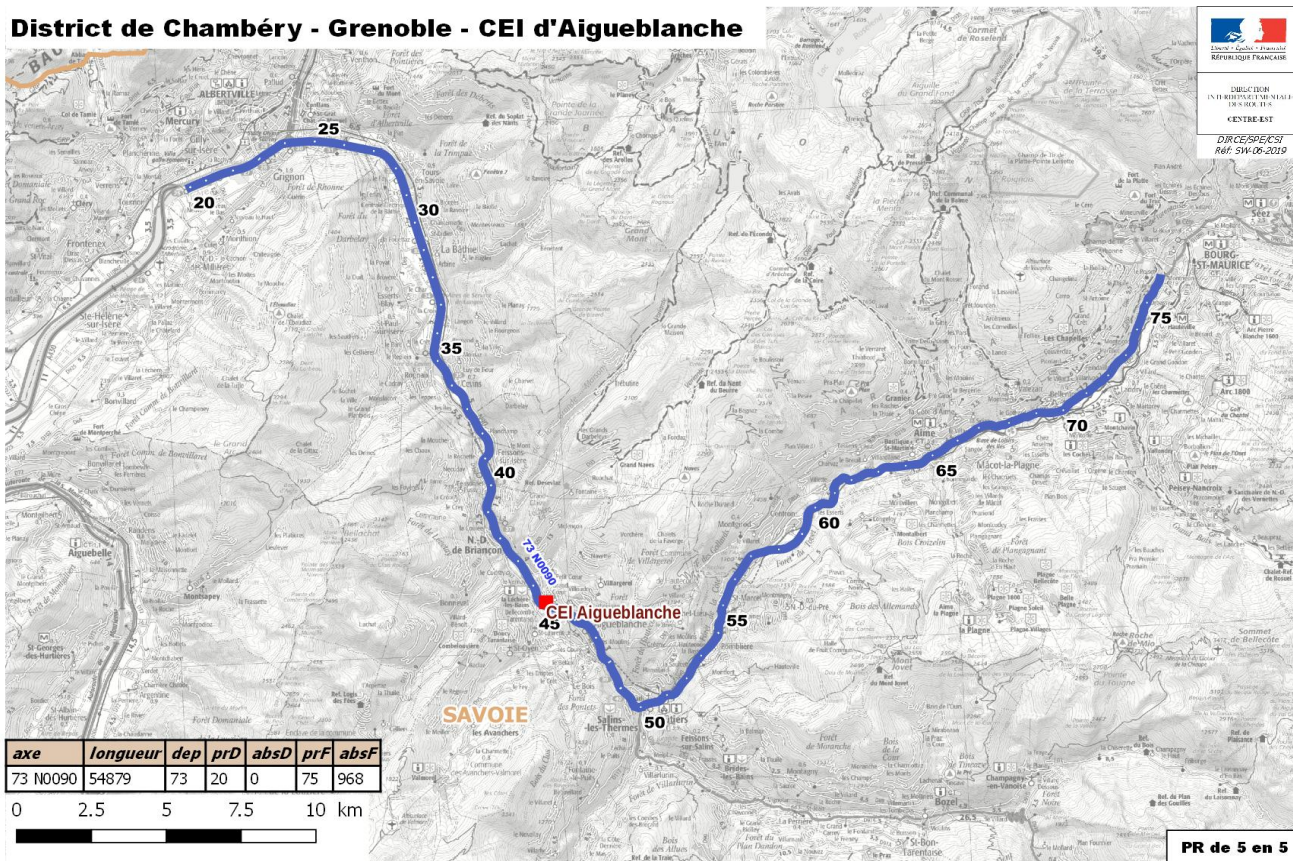
Divisée en trois secteurs :

- **Lot n° 1** : RN 201 (VRU de Chambéry) en totalité, du PR 0+000 au PR 8+728, au statut de voie express.

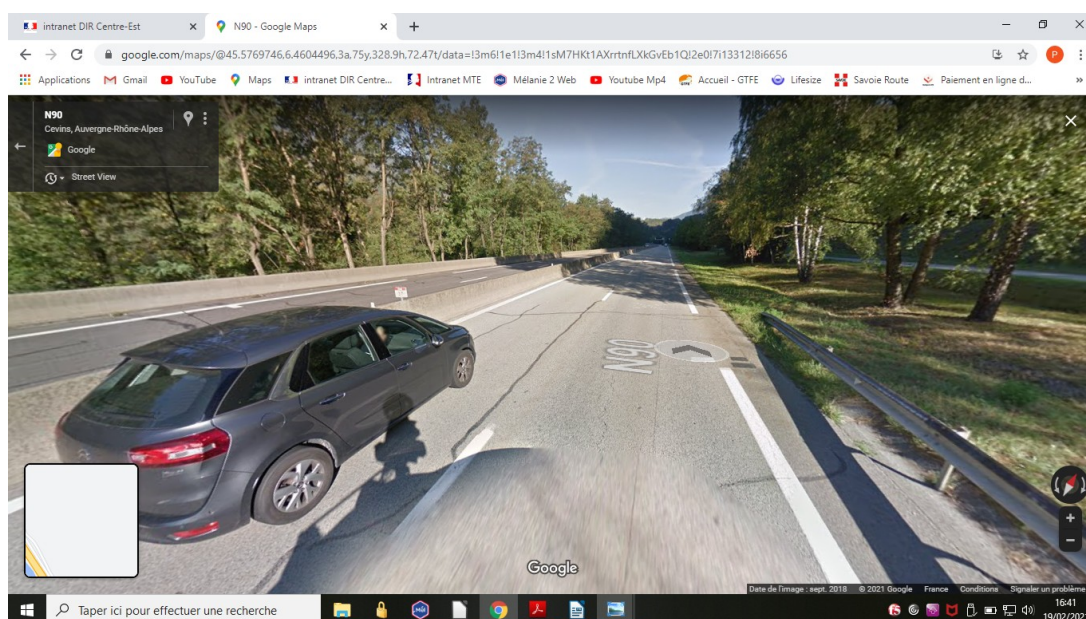


- **Lot n° 2 :** RN 90 Section aval, du PR 19+776 (Tournon) au PR 37+000 (entre Cevins et Feissons-sur-Isère, incluant l'échangeur n° 35 de Cevins), au statut de voie express.
- **Lot n° 3 :** RN90 Section amont, du PR 37+000 (entre Cevins et Feissons-sur-Isère, incluant l'échangeur n° 36 de Feissons-sur-Isère) au PR 75+968 (Bourg-Saint-Maurice), au statut de voie express jusqu'au PR 50+000 (Moûtiers) et en voie bidirectionnelle (avec des créneaux de dépassement) à l'amont.

### District de Chambéry - Grenoble - CEI d'Aigueblanche



La limite entre les deux sections se situe au PR 37+000 (cf. photo ci-dessous) :



## Annexe 2 – Modèle de facture DSP

Les mentions obligatoires devant figurer sur les factures en plus de celles mentionnées au 14.3 sont les suivantes :

- date d'émission,
- numéro d'ordre (chaque facture comporte un numéro unique, basé sur une séquence continue),
- date de la prestation de services,
- nom et l'adresse du prestataire de services, avec son numéro Siren et son numéro d'immatriculation au registre du commerce,
- nom et l'adresse de l'utilisateur,
- numéro individuel d'identification à la TVA,
- descriptif exact de la prestation de services en mentionnant précisément l'heure et le lieu de l'intervention,
- décompte détaillé des quantités et des prix,
- prix unitaire hors taxes du forfait ou le taux horaire hors taxes de la prestation fournie,
- le taux de TVA et le montant total de la TVA correspondante,
- les éventuelles majorations,
- la somme totale hors-taxe et la somme totale TTC.

## **Annexe 3 – Utilisation des feux spéciaux de signalisation des véhicules d'intervention (gyrophares orange)**

Références : Arrêté Équipement du 4 juillet 1972 (J.O. Du 10/08)  
Arrêté Équipement du 30 septembre 1975 (J.O du 29/10)

En application des deux arrêtés ministériels ci-dessus, la réglementation d'utilisation des feux spéciaux de signalisation des véhicules d'intervention est la suivante :

- les gyrophares ne doivent pas être en service lors du déplacement à vide,
- les gyrophares sont actionnés dès la décélération du véhicule d'intervention pour accoster le véhicule en panne, et notamment pour rouler sur les accotements de chaussée ou les bandes d'arrêts d'urgence,
- les gyrophares restent actionnés lors du départ du véhicule d'intervention, sur place à l'arrêt et pendant les opérations de chargement du véhicule en panne, à déplacer ou à évacuer,
- les gyrophares restent actionnés lors du départ du véhicule d'intervention durant la période d'accélération sur les accotements ou les bandes d'arrêts d'urgence jusqu'à sa remise à vitesse,
- les gyrophares restent actionnés en permanence lors du dépannage ou du remorquage du véhicule,
- les gyrophares ne sont pas actionnés lors du portage du véhicule.



## Annexe 4 – Fiche d'intervention de dépannage sur RN201 et RN90

N° d'intervention :	Emplacement tampon garagiste + signature
N° dépanneuse :	
Nom du dépanneur :	

Intervention du .....		
Heure de demande d'intervention :	Heure d'arrivée sur l'intervention :	Heure de fin de l'intervention :
RN :	Sens de circulation :	PR :
Marque véhicule :	Immatriculation :	Kilométrage :

### Causes de l'intervention

Accident		
Panne (carburant, pneumatique, mécanique, électrique) à préciser :		
Dépannage sur place		
Remorquage hors RN	< 5km	> 5 km
	Au lieu choisi par l'utilisateur	
	Chez le dépanneur	Autre garagiste

### Cadre réservé à l'utilisateur

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Observations :	
Signature :	

**Cette fiche doit être entièrement remplie sur les lieux de l'intervention, en présence des agents de la DIR Centre-Est, et chaque exemplaire remis aux parties concernées**  
*En cas de contestation à la présente intervention, l'utilisateur devra notamment adresser sa réclamation à :  
Monsieur le Préfet de la Savoie – Château des Ducs de Savoie – BP1801 – 73018 Chambéry cedex.*