



Plan de prévention

Table des matières

Entreprises concernées	4
Entreprises concernées	4
Rappel réglementaire	4
Rappel réglementaire	4
Renseignements	4
Renseignements	4
Entreprise utilisatrice (EU)	5
Entreprise utilisatrice (EU)	5
Entreprise extérieure (EE)	5
Entreprise extérieure (EE)	5
Renseignements généraux	6
Renseignements généraux	6
Rappel réglementaire	6
Rappel réglementaire	6
Nature de l'opération	6
Nature de l'opération	6
Travaux dangereux	6
Travaux dangereux	6
Amiante	6
Amiante	6
Sous-traitance / Prestation	7
Sous-traitance / Prestation	7
Règles Générales de Sécurité VINCI Autoroutes	7
Règles Générales de Sécurité VINCI Autoroutes	7
Inspection Commune Préalable	8
Inspection Commune Préalable	8
Rappel	8
Rappel	8
Convocation à l'inspection commune préalable	8
Convocation à l'inspection commune préalable	8
Organisation des premiers secours	8
Organisation des premiers secours	8
Formations, qualifications, autorisations, habilitations et aptitudes médicales requises pour l'intervention selon la réglementation	9
Formations, qualifications, autorisations, habilitations et aptitudes médicales requises pour l'intervention selon la réglementation	9
Autres observations	9
Autres observations	9
Analyse des risques	11
Analyse des risques	11
Rappel	11
Rappel	11
Synthèse des risques Santé et Sécurité	11
Synthèse des risques Santé et Sécurité	11
Synthèse des risques Santé et Sécurité non sélectionnés	11
Synthèse des risques Santé et Sécurité non sélectionnés	11
Autres risques non mentionnés par ailleurs (agression, travailleur isolé, etc.)	12
Autres risques non mentionnés par ailleurs (agression, travailleur isolé, etc.)	12
Synthèse des risques Environnementaux	12



Synthèse des risques Environnementaux 12

 Synthèse des risques Environnementaux non sélectionnés 12

Synthèse des risques Environnementaux non sélectionnés 12

 Autres risques 13

Autres risques 13

 Synthèse des risques de Discrimination 13

Synthèse des risques de Discrimination 13

 Synthèse des risques de Discrimination non sélectionnés 13

Synthèse des risques de Discrimination non sélectionnés 13

Informations transmises 14

Informations transmises 14

 Liste des informations transmises par l'Entreprise Utilisatrice 14

Liste des informations transmises par l'Entreprise Utilisatrice 14

Signatures 15

Annexes 16

Entreprises concernées

Rappel réglementaire

Le plan de prévention, signé des deux parties, devient un document contractuel exécutoire.

Les responsables des entreprises extérieures ont en charge :

- d'informer leurs salariés et/ou intérimaires sur le contenu de ce document,
- de veiller à la bonne application des mesures de sécurité définies.

L'Entreprise Utilisatrice se réserve le droit :

- d'arrêter de façon conservatoire tout ou partie du chantier si les conditions de sécurité n'étaient pas respectées,
- d'exclure temporairement ou définitivement un salarié qui ne respecterait pas les consignes ou procédures de sécurité.

Le plan de prévention est mis à disposition du secrétaire du CSE (ou de la CSSCT) et des organismes extérieurs (CARSAT, médecins et inspecteurs du travail, OPPBTP) pendant toute la durée de validité. L'inspection du travail doit être informée avant l'ouverture du chantier du démarrage des travaux.

L'attention du rédacteur est attirée sur l'importance du document à rédiger. La sécurité des intervenants est engagée, de même que la responsabilité pénale de l'entreprise et/ou directement celles des personnes impliquées.

La signature du document ne peut être faite que par des représentants VINCI Autoroutes :

- Ayant suivi la formation « CSPS et plan de prévention »

ET

- Titulaires d'une délégation de pouvoir valable

En cas de doute, le rédacteur du présent document devra s'assurer que le signataire prévu répond bien à ces conditions.

NB : pour la signature d'une notice d'exécution, la délégation de pouvoir n'est pas requise, mais il est indispensable que le signataire ait suivi la formation « CSPS et plan de prévention ».

Renseignements

Concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux prestations effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure, fixées par le décret 92-158 du 20 février 1992

Description sommaire de la nature de l'intervention Selon l'agrément n° : modèle VL secteur 3 et 4
Evacuation de véhicules, de leurs débris et marchandises et des clients de dépannage, sur le domaine public autoroutier

concéder (DPAC).

Assistance à l'entreprise concessionnaire lors d'accidents événements de la circulation.

Secteur des interventions de dépannage :

District Sud Atlantique

Secteur dépannage : secteur 3 (A63 PK 172+313 au PK 155+647 dans les 2 sens) - secteur 4 (A63 PL 155+647 au PK 139+952 dans les 2 sens)

Dans le cas de circonstances exceptionnelles, cette zone s'étend sur les secteurs adjacents

Localisation de l'intervention Principalement sur la zone d'agrément du dépanneur et ponctuellement sur le reste du réseau concédé en renfort.

Opération Annuelle

Entreprise utilisatrice (EU)

Raison sociale EU

- Réseau ASF

Adresse de la raison sociale BAT HYDRA

1973 Bd de la Défense, CS 10268

92757 NANTERRE CEDEX

Nom du signataire (EU) Gonthier-Silva

Prénom du signataire (EU) Esméralda

E-mail du signataire (EU) esmeralda.gonthier-silva@vinci-autoroutes.com

Adresse du responsable de marché Autoroutes Du Sud de la France

District Sud Atlantique

2 allée de Barroilhet

64 204 Biarritz

Téléphone +33623273517

Entreprise extérieure (EE)

Raison sociale EE NAZA AUTO MONTAGE

Agence Labenne (secteurs 3 et 4)

St Geours de Maremne (secteur 3)

Adresse 75 Rue de Toulet

40530 Labenne

Téléphone 05 59 45 64 56

Nom du signataire (EE) Nazarewicz

Prénom du signataire (EE) Frédéric

E-mail du signataire (EE) fred@naza.fr

Renseignements généraux

Rappel réglementaire

Le plan de prévention est obligatoirement établi par écrit pour tous les travaux figurant sur la liste des «**travaux dangereux**» au sens de l'arrêté du 19 mars 1993.

Il est également obligatoire dès lors que la durée des opérations à effectuer par l'entreprise extérieure est supérieure ou égale à **400 heures par an** (que les travaux soient continus ou discontinus) sur une année.

Nature de l'opération

Durée prévisible de l'intervention (en heures) 400

Effectif prévisible de l'EE sur site 1, potentiellement plusieurs intervenants en cas de besoin de renfort

Date prévisible de début 22/10/2026

Date prévisible d'achèvement 21/10/2027

Plage horaire d'intervention :

De 00:00

A 00:00

Précisions H24 - 7j/7 lors du tour d'astreinte

Travaux dangereux

Travaux dangereux Oui

Liste des travaux dangereux

- 2. Travaux exposant à des substances et préparations explosives, comburantes, extrêmement inflammables, facilement inflammables, très toxiques, toxiques, nocives, cancérogènes, mutagènes, toxiques vis-à-vis de la reproduction, au sens des articles R. 4411-2 à R4411-6 du code du travail
- 9. Travaux comportant le recours aux treuils et appareils assimilés mus à la main, installés temporairement au-dessus d'une zone de travail ou de circulation
- 10. Travaux exposant au contact avec des pièces nues sous tension supérieure à la T. B. T.

Amiante

Présence d'amiante Non



Sous-traitance / Prestation

Travaux/Missions sous-traité(e)s Non

Règles Générales de Sécurité VINCI Autoroutes

Remise du Fascicule des Règles Générales de Sécurité VINCI Autoroutes Oui

Fascicule des règles générales de sécurité

- [FRGS - Tronc commun_VINCI Autoroutes V2 du 27.11.20](#)

Inspection Commune Préalable

Rappel

L'entreprise utilisatrice doit faire procéder, **préalablement à l'établissement du plan de prévention et à l'exécution de l'opération**, à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent ainsi que des matériels éventuellement mis à disposition des entreprises extérieures.

Dans le cas où le responsable de l'exploitant (ou son délégataire) n'est pas le responsable du marché, il devra obligatoirement être présent lors de l'inspection commune préalable.

Toutes les entreprises, sous-traitants compris, concourant à l'exécution d'une même opération doivent y participer afin d'assurer leurs informations réciproques.

La convocation à l'inspection commune préalable doit être envoyée dès connaissance de la date de celle-ci, et au plus tard 3 jours avant qu'elle ait lieu.

Convocation

Convocation à l'inspection commune préalable

Invitation Outlook

Objet Plan de Prévention dépanneur

Adresse du lieu de RDV Route De Bayonne, Av. André Marie Ampère, 64230 Lescar

Mail d'invitation

La CSSCT a bien été conviée à l'Inspection Commune Préalable Oui

Réalisation

Si l'ICP est réalisée au format papier et déposée a posteriori dans DocumenteoXP, veuillez cocher cette case Oui

Organisation des premiers secours

Matériel de secours Les entreprises devront posséder une boîte de premiers secours (à vérifier et compléter régulièrement), tel que prévu dans le code du Travail (article R.4224-14).

Secouristes Du personnel formé au S.S.T. devra être présent sur le site et facilement identifiable tel que défini dans le code du travail (Art. R.4224-15)

Protection incendie En cas de travaux par points chauds un permis feu devra être établi indiquant les mesures de prévention mises en œuvre.

Numéro du PC de sécurité 09 68 41 04 96

Téléphone de secours 112 (n° appel européen) - 18 (Pompiers) - 15 (SAMU)

Les responsables des entreprises extérieures devront informer leur personnel sur la conduite à tenir en cas d'accident, d'incendie ou de pollution accidentelle.

En cas d'accident de travail, de presque accident, de situation dangereuse survenant sur le site, le responsable du salarié concerné devra en informer au plus tôt le responsable VINCI Autoroutes sur site et lui fournir la **Fiche Événement Sécurité** dûment complétée.

En cas de pollution accidentelle ou d'écart environnemental survenant sur le site, le responsable du chantier devra en informer au plus tôt le responsable VINCI Autoroutes sur site et lui fournir la **Fiche Événement Environnement** dûment complétée.

Formations, qualifications, autorisations, habilitations et aptitudes médicales requises pour l'intervention selon la réglementation

Suivi individuel renforcé Non

Permis feu à établir par le responsable de l'EU Non

L'ensemble des salariés intervenant sur le Domaine Public Autoroutier concédé (DPAC) aura obligatoirement suivi et obtenu la sensibilisation APTE'VA (sauf dérogation de l'entreprise utilisatrice).

Autres observations

Observations Pour l'ICP, préciser la date de la dernière visite annuelle, le nom du garage et le nom du CQS côté ASF.

La participation à la réunion annuelle des dépanneurs est obligatoire. Elle s'exerce a minima 1 fois par an. Le responsable établissement convoqué peut déléguer cette mission et inscrit les personnes habilitées(*) à s'y rendre.

Toutes modifications doivent être portées à connaissance de la société sans délai pour modification du plan de prévention.

(*) Le Chef d'entreprise doit remettre une délégation de pouvoir à la personne ayant l'autorité de compétence. C'est-à-dire ayant le pouvoir de faire appliquer les exigences réglementaires relatives au plan de prévention auprès des autres salariés impliqués. Sans ce document, le Plan de prévention ne peut être considéré valable. L'ensemble des salariés intervenant sur le DPAC aura obligatoirement suivi et obtenu la formation Dépannage. Chaque modification de la liste des personnels de l'entreprise pouvant intervenir sur autoroute devra faire l'objet d'une déclaration au responsable du dépannage de la société d'autoroutes et devra avant toute intervention sur autoroute, avoir suivi la formation sécurité formation Dépannage.

Mêmes éléments concernant la qualification du personnel (tout changement doit être signalé sans délai au responsable dépannage)

Chaque modification de la liste des véhicules devra être signalée au référent dépannage pour un audit obligatoire avant intervention sur l'autoroute.

L'entreprise de dépannage a l'obligation d'informer ses salariés du présent plan de prévention et de l'avoir à



Plan de prévention

Date 05/10/2026

disposition dans ses locaux et dans chaque véhicule

Il est valable pour une durée de 1 an mais peut faire l'objet de modifications, notamment si une intervention nécessite une analyse de risques complémentaires.

Analyse des risques

Rappel

Dans un premier temps, identifier les familles de risques concernées par la coactivité des deux entreprises puis indiquer les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Pour vous aider dans cette analyse, vous trouverez quelques propositions sous chaque famille de risques (risques potentiels liés à l'environnement de travail) et de mesures de prévention que vous pouvez cocher si elles concernent votre opération.

Utilisez les cases « Autres » pour compléter l'analyse en fonction des risques propres à l'opération.

Les mesures de prévention devront respecter les principes généraux de prévention énoncés ci-dessous (art. L4121-2 du code du travail) :

- Eviter les risques
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- Combattre les risques à la source
- Adapter le travail à l'homme
- Tenir compte de l'évolution de la technique
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou par ce qui l'est moins
- Planifier la prévention
- Prendre des mesures de protection collective
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs

Synthèse des risques Santé et Sécurité

Risques Santé et Sécurité

- Autres risques non mentionnés par ailleurs (agression, travailleur isolé, etc.)

Synthèse des risques Santé et Sécurité non sélectionnés

Risques liés à la circulation routière

Risques liés à la circulation interne et aux chutes de plain-pied

Risques de chute de hauteur

Risques liés aux produits chimiques

Risques électriques



Risques liés aux manutentions manuelles

Risques biologiques

Risques incendies/ explosions

Risques liés à la coactivité

Risques liés au poste de travail (bruit, météo, température, espace confiné, éclairage, rayonnements, poussières, etc.)

Risques liés à la présence d’amiante

Risques liés aux engins et matériels roulants et autres engins de chantier, y compris leur chargement/déchargement

Risques liés aux machines et outillages

Risques liés aux travaux de terrassement, avec fouilles, sur réseaux ou de génie-civil

Autres risques non mentionnés par ailleurs (agression, travailleur isolé, etc.)

Autres risques non mentionnés par ailleurs (agression, travailleur isolé, etc.)

- Autres

Autres risques Voir en annexe 6 la liste détaillée des risques et mesures de prévention

Autre(s) mesure(s) éventuelle(s)

Mesures de prévention	A la charge de
Voir en annexe 6 la liste détaillée des risques et mesures de prévention	• EU • EE

Synthèse des risques Environnementaux

Risques environnementaux

- Autres risques

Synthèse des risques Environnementaux non sélectionnés

Risques de dégradation de la biodiversité

Risques de nuisances sonores

Risque de pollution de l'air

Risque de pollution de l'eau et du sol

Production de déchets

Autres risques

Autres risques

- Autres

Autres risques Voir en annexe 7 la liste détaillée des risques environnementaux et mesures de prévention

Autre(s) mesure(s) éventuelle(s)

Mesures de prévention	A la charge de
Voir en annexe 7 la liste détaillée des risques environnementaux et mesures de prévention	• EU • EE

Synthèse des risques de Discrimination

La discrimination est un délit qui consiste à traiter des personnes de façon différente en raison de critères interdits par la loi (âge, sexe, handicap, origine...). Un dispositif de signalement et d'écoute existe pour les salariés comme pour les prestataires, les intérimaires et travailleurs indépendants pour recueillir les situations potentielles.

Risques de discrimination

- Discrimination envers les salariés de l'entreprise
- Discrimination envers les salariés VINCI Autoroutes
- Discrimination envers les clients
- En cochant la case, l'entreprise extérieure reconnaît être informée de la démarche diversité VINCI Autoroutes que ce soit dans le cadre de la politique handicap, de la mixité professionnelle, de l'emploi des seniors ou des personnes issues de l'immigration. Elle s'engage à y adhérer et à ce que ses intervenants respectent le principe de non-discrimination. L'entreprise reconnaît que le dispositif de signalement et d'écoute repris en pièce jointe lui a été présenté.

Synthèse des risques de Discrimination non sélectionnés

Tous les risques de Discrimination ont été identifiés dans le formulaire

Informations transmises

Liste des informations transmises par l'Entreprise Utilisatrice

Politique diversité et inclusion VINCI Autoroutes

- [Politique diversité et inclusion VINCI Autoroutes](#)

Politique Ambition Environnement

- [Politique Ambition Environnement](#)

Politique Prévention Santé VINCI Autoroutes

- [Politique Prévention Santé VINCI Autoroutes](#)

Politique sécurité Maîtrise d'Ouvrage 100% Chantier

- [Politique sécurité Maîtrise d'ouvrage 100% chantier_VINCI Autoroutes](#)

Dispositif de signalement et d'écoute

- [Dispositif de signalement et d'écoute](#)

Annexes spécifiques à l'intervention

- [Annexe 3 _PRECISIONS SUR LES RENSEIGNEMENTS GENERAUX](#)
- [Annexe 4 -PARTICIPATION A LA REUNION ANNUELLE DES DEPANNEURS \(OBLIGATOIRE\)](#)
- [Annexe 7 - ANALYSE DES RISQUES ENVIRONNEMENT](#)
- [Annexe 6 - ANALYSE DES RISQUES SANTE ET SECURITE](#)
- [Annexe 8 - LISTE DES DOCUMENTS A ECHANGER](#)
- [Annexe 2 - Fiche événement sécurité](#)
- [Annexe 5 - MOYENS MATERIEL ET DOCUMENTS MIS A DISPOSITION DE L'ENTREPRISE EXTERIEURE](#)
- [Annexe 1 - Schémas des interventions de dépannage-remorquage sur l'autoroute](#)
- [Livret d'assistance et de sécurité du dépanneur - Le dépannage sur autoroute 2023_11-23 2](#)



Signatures

Nom: Gonthier-Silva Prénom: Esméralda Email: esmeralda.gonthier-silva@vinci-autoroutes.com Signé par : <i>Gonthier-Silva Esméralda</i> 9E4110C2A8F24B5...	Nom: Nazarewicz Prénom: Frédéric Email: fredo@naza.fr Signé par : <i>Nazarewicz Frédéric</i> 287CA03549BE4B9...
---	---



Annexes

FASCICULE DES REGLES GENERALES DE SECURITE



Nom de l'entreprise :
Responsable : *(signature)*

INTRODUCTION



Ce fascicule s'adresse aux entreprises et à leurs salariés qui effectuent des travaux ou des prestations sur le Domaine Public Autoroutier Concédé (DPAC) pour le compte de VINCI Autoroutes.

Il définit les règles générales de sécurité communes aux trois sociétés d'autoroutes (ASF, COFIROUTE et ESCOTA).
Il traite des règles de sécurité relatives au risque routier lors des interventions sur le tracé, qui est au cœur des activités de VINCI Autoroutes.

Si des règles spécifiques doivent être mises en place sur des chantiers en plus de ces règles, celles-ci seront définies lors de l'inspection commune et communiquées aux salariés sur les chantiers concernés ou dans un Dossier d'Exploitation Sous Chantier (DESC).

Les règles de ce fascicule résultent du retour d'expérience des salariés de VINCI Autoroutes et sont la déclinaison des règles applicables en exploitation. Ces règles sont également présentées lors de la formation obligatoire APTE'VA (Autorisation Pour Travailler Ensemble sur VINCI Autoroutes) pour tous les salariés intégrant des chantiers VINCI Autoroutes.

Ce fascicule a été rédigé pour que les consignes de sécurité soient facilement applicables par les salariés des entreprises extérieures concernées.

Il est aussi utilisé par toute personne représentant le Maître d'Ouvrage ou l'Entreprise utilisatrice (société d'autoroutes) lors de la rédaction des documents de prévention réglementaire.

Aussi ce fascicule ne peut être présenté isolément, il est intégré notamment :

- soit dans un Plan Général de Coordination (PGC) et/ou dossier de consultation entreprise (DCE), dans le cas des opérations soumises à coordination SPS,
- soit dans un plan de prévention dans le cas des travaux ou prestations soumises au décret du 20/02/1992.
- soit dans une notice d'exécution de travaux.

SOMMAIRE

1. PREAMBULE.....	4
2. GENERALITES	5
2.1 Arrivée et départ du personnel.....	5
2.2 Circulation des personnels à pied	5
2.3 Evènements lors du chantier	5
2.3.1 INCIDENT	5
2.3.2 ACCIDENT.....	5
2.4 Prévention des départs d'incendies et de pollution	6
2.5 Travail de nuit	6
2.6 Conditions météorologiques	6
3. EQUIPEMENTS	6
3.1 Equipements des véhicules et engins.....	6
3.2 Vêtement de Haute Visibilité / Equipement de Protection Individuelle	6
4. REGLES DE CIRCULATION – ARRET ET STATIONNEMENT	7
4.1 Sur l'autoroute en circulation	7
4.2 Sur Bande d'Arrêt d'Urgence (BAU), BERME et REFUGE	8
4.3 Dans les balisages et zones de chantier en section courante	8
4.4 Modalités d'entrées et sorties des zones de chantier	8
4.4.1 ENTREE DANS LA ZONE DE CHANTIER	8
4.4.2 MANŒUVRES, STATIONNEMENT ET STOCKAGE DANS LA ZONE DE CHANTIER	10
4.4.3 SORTIE DE LA ZONE DE CHANTIER	11
5. PLATEFORMES, BARRIERES ET GARES DE PEAGE.....	12
5.1 Accès et circulation	12
5.2 Travaux ou prestations.....	12
6. GLOSSAIRE	13

1. PREAMBULE

Le présent fascicule définit les Règles Générales de Sécurité à respecter pour tous les travaux ou prestations réalisés pour les sociétés de VINCI Autoroutes.

Ces règles prennent en compte le « risque routier » lié aux véhicules des usagers et à la circulation des personnes et des véhicules à l'intérieur du chantier.

Selon la nature de certains travaux à exécuter et compte tenu des circonstances propres à chaque intervention, des règles particulières de sécurité peuvent être définies.

Le présent fascicule ne dispense pas l'entreprise et la société d'autoroute de la mise en œuvre des obligations réglementaires (code de la route, PGC, plan de prévention...).

Dans tous les cas, et préalablement à l'engagement de tous travaux, les besoins en balisage propres au chantier à exécuter seront définis par la société d'autoroute. Le CSPS est également associé dans le choix du mode d'exploitation en phase conception pour les chantiers soumis à coordination.

Le démarrage et la réalisation des travaux ou prestations sont subordonnés à l'accord du donneur d'ordre et au respect des règles de sécurité.

L'entreprise s'engage à porter le fascicule des règles générales de sécurité, éventuellement complété par des règles spécifiques, à la connaissance de son personnel, du personnel des entreprises sous-traitantes, des entreprises prestataires de service, des fournisseurs, des dépanneurs, loueurs et visiteurs appelés à se rendre sur le chantier.

Elle devra s'assurer que ces règles sont connues (cf. APTE'VA), respectées par ses collaborateurs/prestataires/sous-traitants et disponibles sur le chantier.

2. GENERALITES

2.1 ARRIVEE ET DEPART DU PERSONNEL

Avant de démarrer les travaux ou prestations, l'entreprise est tenue de se signaler selon les règles précisées par chaque société d'autoroutes.

Lorsque le chantier se situe en section courante l'entreprise s'assurera auprès de VINCI Autoroutes que le balisage est bien en place et conforme à la procédure définie. Dans le cas contraire, l'entreprise intervenante doit en avertir le service d'exploitation et ne pas intervenir avant rétablissement de la configuration prévue.

Le transport du personnel sur l'autoroute est assuré par l'entreprise.

Le personnel descend ou monte des véhicules après s'être assuré qu'il peut le faire sans risque et en utilisant les portières du côté opposé à la circulation, dans la mesure du possible.

Le respect du code de la route (port de la ceinture, interdiction de téléphoner...) reste obligatoire lorsqu'on circule à l'intérieur d'une zone balisée.

2.2 CIRCULATION DES PERSONNELS A PIED

Tous déplacements sur le DPAC (Domaine Public Autoroutier Concédé) à pied y compris dans les balisages, n'est pas un acte ordinaire.

L'entreprise transmettra la liste des noms des salariés amenés à évoluer à pied sur le DPAC.

En application de l'article R 432.7 du code de la route, sont autorisés à circuler à pied sur le domaine autoroutier, les personnels de la société concessionnaire appelés à y travailler ainsi que le personnel et les matériels des tiers missionnés et déclarés par cette dernière.

Des usagers de l'autoroute peuvent être amenés à cheminer derrière les dispositifs de sécurité pour se mettre en sécurité en cas de panne/accident ou pour accéder aux Postes d'Appels d'Urgence (ou Bornes Orange).

Par conséquent, aucun trou, dénivelé, obstacle, risque de chute, ne devra se trouver derrière les SMV ni à proximité des Postes d'Appel d'Urgence. Dans le cas contraire, ils devront être correctement signalés et/ou protégés.

2.3 EVENEMENTS LORS DU CHANTIER

2.3.1 INCIDENT

Il appartient à tout intervenant de l'entreprise sur le chantier d'informer la société d'autoroute de tout déplacement ou détérioration du matériel de signalisation en place ainsi que les équipements de sécurité (Séparateur Modulaire de Voie, glissière, atténuateur de chocs...).

En aucun cas les salariés de l'entreprise intervenante ne doivent redresser des cônes ou des panneaux renversés.

Dans le cas où plusieurs cônes ou panneaux seraient déplacés, l'entreprise intervenante devra se mettre en sécurité voire quitter le chantier. La réintégration du chantier ne pourra se faire qu'une fois le balisage remis en place par des salariés de VINCI Autoroutes.

Les intervenants doivent informer la société d'autoroute en cas d'intrusion d'un client dans le chantier afin de l'assister.

2.3.2 ACCIDENT

Pour un accident ayant un impact sur la circulation autoroutière, les intervenants de l'entreprise devront prévenir le PC Sécurité de la société d'autoroute.

Pour un accident n'ayant pas d'impact sur la circulation autoroutière, les intervenants de l'entreprise appelleront d'abord les secours puis le PC Sécurité de la société d'autoroute (se référer à la procédure d'alerte définie pour le chantier).

L'entreprise s'assurera que l'ensemble de ses collaborateurs connaît le lieu exact du chantier (PR ou adresse...) de façon à transmettre les bonnes informations.

Le PC sécurité peut également être contacté depuis un Poste d'Appel d'Urgence (PAU ou Bornes Orange).

2.4 PREVENTION DES DEPARTS D'INCENDIES ET DE POLLUTION

VINCI Autoroutes rappelle que certaines imprudences sont régulièrement la cause de départs de feux (jet de mégots, stationnement de véhicules sur des zones en herbe, étincelles...).

L'entreprise qui intervient est chargée de sensibiliser son personnel à ce risque particulier afin d'éviter tout risque de départ de feu. En cas de départ d'incendie les intervenants de l'entreprise appelleront le PC Sécurité de la société d'autoroute (se référer à la procédure d'alerte définie pour le chantier).

Afin d'éviter tout risque de pollution et d'incendie, les groupes électrogènes ou matériel/outillage, seront rechargés en carburant réservoir à froid. Des bacs de rétentions se trouveront obligatoirement sous les équipements concernés.

2.5 TRAVAIL DE NUIT

Dans le cas où des travaux seraient exécutés de nuit, les dispositions du présent fascicule restent inchangées. Les zones de chantier devront être suffisamment éclairées.

L'entreprise signalera ses véhicules stationnés dans les balisages. Ils devront être rendus visibles par cônes ou autres dispositifs (sauf gyrophare, ni feux de détresse).

2.6 CONDITIONS METEOROLOGIQUES

Les prévisions météorologiques sont examinées en concertation avec l'entreprise et la société d'autoroute afin de prévenir, notamment, le risque de brouillard artificiel.

3. EQUIPEMENTS

Tous les équipements (véhicules et personnels) doivent être maintenus en parfait état de fonctionnement et de propreté.

3.1 EQUIPEMENTS DES VEHICULES ET ENGIN

Tous les véhicules, engins, etc., affectés à un chantier sur autoroute doivent être équipés d'un ou plusieurs gyrophares de couleur orange positionné(s) sur le toit du véhicule de manière à être visible(s) à 360°. Les PL devront positionner un gyrophare à l'arrière de leur véhicule.

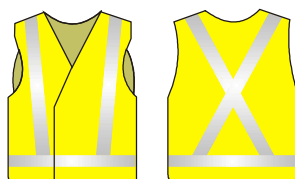
La plaque service apposable à l'arrière du véhicule n'est pas obligatoire.

3.2 VETEMENT DE HAUTE VISIBILITE / EQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Toute personne amenée à intervenir ou présente à pied dans le DPAC (chaussée, BAU, talus, gare de péage, aires de services et de repos...) doit être équipée d'un vêtement de signalisation haute visibilité conforme à la norme EN 471, de classe 2 ou 3 de jour comme de nuit.

Exemples :

Classe 2



Classe 3



Le port des chaussures de sécurité est obligatoire pour toutes interventions.

Le port des EPI spécifiques (casque, gants, protections auditives, etc.) est obligatoire en fonction de l'analyse des risques.

4. REGLES DE CIRCULATION – ARRET ET STATIONNEMENT

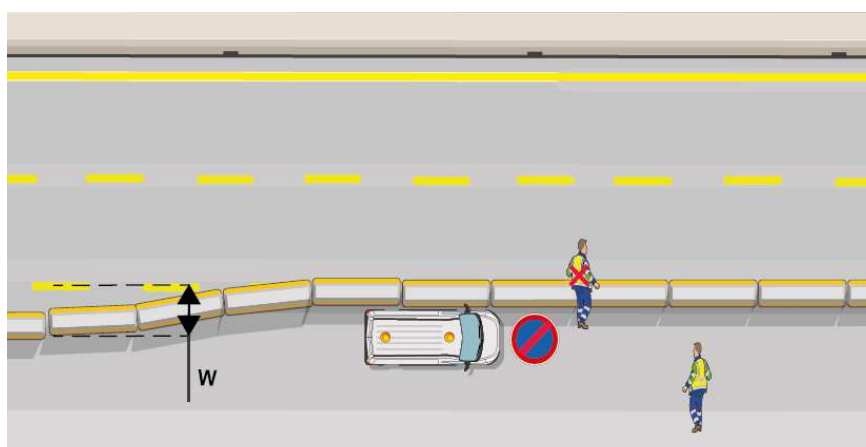
La localisation des accès de service, des issues de secours, des Postes d'Appels d'Urgence etc. pourra être fournie par la société d'autoroute.

Les accès de service et issues de secours doivent être laissés libres de circulation.

Les plans de circulation pour la réalisation du chantier seront validés avec la société d'autoroute.

Les piétons doivent se déplacer au plus loin des voies de circulation et de préférence derrière les dispositifs de retenue lorsqu'ils sont présents. Chaque fois que possible, le déplacement à pied doit se faire face à la circulation.

Tous les dispositifs de retenue possèdent une largeur de fonctionnement « W » qu'il convient de respecter. Cette largeur dépend du dispositif de retenue utilisé. Le stationnement de véhicules ou le stockage de matériel sont interdits dans cette zone. Seuls les déplacements à pied ou en véhicule sont possibles. Les cas particuliers seront traités avec la société d'autoroute.



La traversée à pied des voies de circulation ainsi que le franchissement du terre-plein central pour se rendre sur la chaussée du sens opposé sont strictement interdits.

4.1 SUR L'AUTOROUTE EN CIRCULATION

RAPPEL :

Ne sont autorisés à circuler sur l'autoroute que les véhicules et engins immatriculés dont les caractéristiques répondent aux règles du code de la route. Les autres véhicules et engins sont acheminés sur le chantier à l'aide de portes-engins adaptés.

Si l'acheminement et le repli de ces véhicules et engins conduit à la formation de convois exceptionnels, ceux-ci devront être autorisés par l'exploitant.

Lors des déplacements des camions et engins, l'entreprise doit s'assurer que les chargements ou le positionnement des matériels ne risquent pas de chuter et n'engagent pas le gabarit des ponts, passerelles et lignes aériennes, auvents de péage... et n'empiètent pas sur les autres voies.

Lorsque des véhicules avec grue ou avec benne ont été utilisés sur une zone de chantier, sur une aire ou sur une gare de péage, avant de circuler sur l'autoroute, le conducteur doit s'assurer :

- que le bras de la grue est convenablement replié,
- ou que la benne a été redescendue.

L'utilisation des accès de service et issues de secours est interdite sauf dérogation.

En cas de dérogation, les portails de accès ou issue doivent être fermés à clé après chaque passage ou gardiennés.

IL EST INTERDIT :

- d'effectuer un demi-tour sur les voies de circulation (le passage dans le sens de circulation opposé s'effectue par l'intermédiaire des échangeurs ou des accès de service ou issue de secours si dérogation),
- d'effectuer un demi-tour de part et d'autre des gares en barrière (ainsi que sur certains échangeurs),
- de faire marche arrière sur une plateforme de péage,
- d'utiliser les gyrophares lors des déplacements sur les voies ouvertes à la circulation hors entrées/sorties de balisage ou accès à la BAU ou aux accès, issues et refuges. (hors véhicules particuliers)
- de circuler à contresens dans une neutralisation de voie sous cônes (sauf mesures d'exploitation particulières),
- d'effectuer des marches arrière sur chantier (sauf procédure mise en place)

4.2 SUR BANDE D'ARRÊT D'URGENCE (BAU), BERME ET REFUGE

La règle est de privilégier un arrêt ou un stationnement dans les accès sécurisés/refuges techniques, accès de service, issue de secours, refuges, bermes, accès par l'extérieur de l'autoroute.

Dans ces cas, à l'arrêt, le gyrophare sera éteint et la durée non limitée.

Les arrêts et stationnements sur BAU sont autorisés pour une durée maximum de 5 minutes après accord de l'exploitant de la société d'autoroute. Sur la BAU, le gyrophare restera allumé pendant l'arrêt du véhicule.

Les autres cas seront étudiés et validés avec le donneur d'ordre.

4.3 DANS LES BALISAGES ET ZONES DE CHANTIER EN SECTION COURANTE

Les matériels et matériaux seront évacués au fur et à mesure de l'avancement du chantier, lorsque les voies doivent être rendues à la circulation et en totalité à la fin de celui-ci.

4.4 MODALITES D'ENTREES ET SORTIES DES ZONES DE CHANTIER

4.4.1 ENTREE DANS LA ZONE DE CHANTIER

Les véhicules entrant dans la zone de chantier doivent signaler suffisamment à l'avance leur manœuvre :

- a. Dans la zone d'approche en amont du biseau :

Activation du/des **gyrophare(s)**

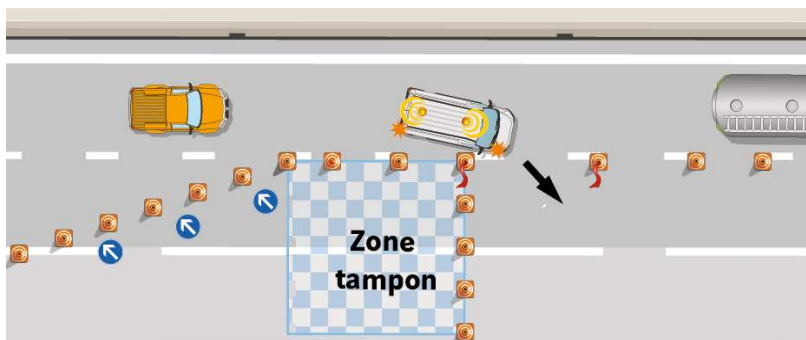


- b. A l'approche de l'entrée dans le chantier :

Activation du **clignotant**



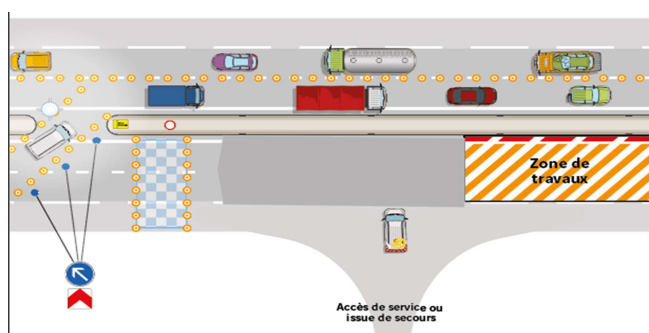
- c. **Entrée** dans la zone neutralisée en utilisant l'accès de chantier, après le biseau et la zone tampon ou selon les modalités définies par la société d'autoroute, en laissant libre l'accès à tous les véhicules



Des panneaux **3 2 1** peuvent être mis en place (par l'entreprise utilisatrice) dans la zone de chantier, derrière les dispositifs de retenue temporaire et positionnés en amont de l'accès de chantier pour permettre un meilleur repérage de l'entrée du chantier.

L'entrée dans un chantier sur une **zone basculée** est autorisée par :

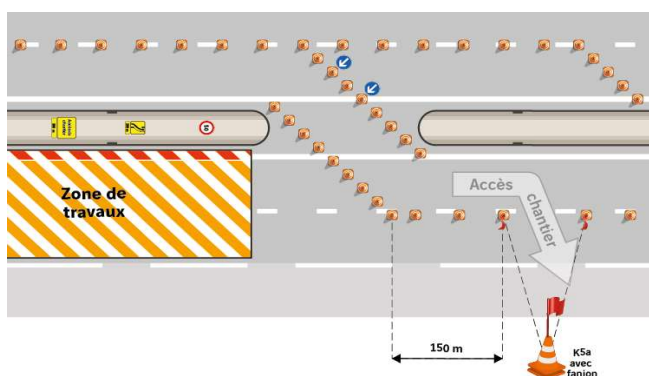
- a. Un **accès de service** ou une **issue de secours** située dans la zone de chantier (CF. chapitre 4.1).



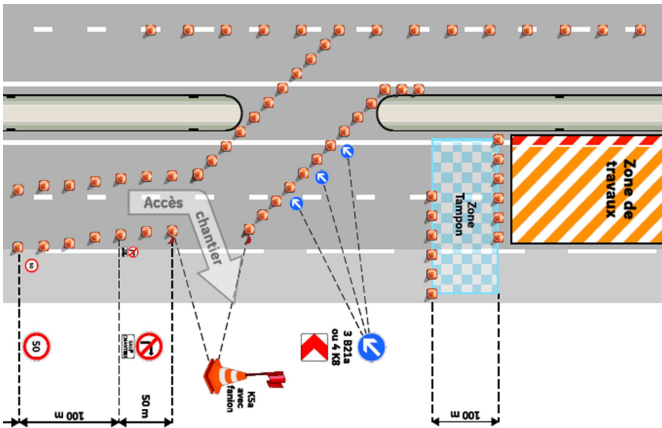
- b. L'extrémité du basculement **en marche avant, par demi-tour**.



- c. L'extrémité du basculement **en marche arrière** suivant la configuration définie lors de la préparation du chantier.



- d. Exceptionnellement et après autorisation de l’exploitant, par l’extrémité droite du biseau de rabattement de la circulation au niveau de l’ITPC. Les entreprises concernées étant celles qui ne peuvent accéder à leur zone de travail par une autre issue (laboratoire de contrôle de chaussée, signalisation horizontale...).



Les zones d’entrées et de sorties des chantiers doivent être libres de tout obstacle. Evacuer les entrées et les sorties en stationnant dans une zone qui ne gênera pas le déplacement des autres véhicules.
Lors de l’entrée des véhicules dans le balisage par l’accès de chantier prévue à cet effet, aucun salarié à pied ne doit se trouver dans cette zone.

4.4.2 MANŒUVRES, STATIONNEMENT ET STOCKAGE DANS LA ZONE DE CHANTIER

L’utilisation des gyrophares est obligatoire pour accéder et sortir de la zone de chantier.
Les engins, véhicules et matériels doivent être équipés d’un ou plusieurs gyrophares orange afin d’être visible à 360°

Règles d’allumage/d’extinction du gyrophare :

	Balisage sous cônes	Balisage sous SMV ou basculement
Entrée / sortie balisage	Gyrophares allumés	
Circulation dans le balisage	Gyrophares allumés	Gyrophares éteints
Stationnement dans le balisage	Gyrophares éteints	

	Balisage sous cônes	Balisage sous SMV ou basculement
Interdiction de :	- Faire demi-tour - Rouler à contre sens de la circulation - Sortir du balisage en dehors des zones de sorties - Dépasser du balisage avec le gabarit d'un engin - Survoler les voies circulées avec une charge	- Sortir du balisage en dehors des zones de sorties - Dépasser du balisage avec le gabarit d'un engin - Survoler les voies circulées avec une charge
Obligation de :	- Se déplacer avec les gyrophares allumés, - Guider toutes manœuvres sans visibilité directe - Rouler à la vitesse maximum de 30 km/h et réduire la vitesse au droit des ateliers de travaux	- Se déplacer gyrophares éteints - Guider toutes manœuvres sans visibilité directe - Rouler à la vitesse maximum de 50 km/h et réduire la vitesse au droit des ateliers de travaux
Possibilité de :		- Faire ½ tour si l'espace le permet - Rouler à contre sens

Les véhicules et engins de chantier circulant dans la zone de travaux doivent être **éloignés au maximum des bords de voies en circulation**.

Le stationnement doit se faire :

- dans l'emprise du balisage, hors biseau, hors zone tampon et hors zones d'entrée/sortie des travaux,
- en garantissant la possibilité de circulation et/ou d'arrêt d'un autre intervenant.

Lors des stationnements de nuit : signalez systématiquement le véhicule. (Cf. chapitre 2.5)

En cas de panne dans la zone de chantier, le conducteur doit activer les feux de détresse du véhicule et le faire évacuer le plus rapidement possible. Les parties neutralisées de la chaussée doivent pouvoir être circulées par les véhicules de chantier et être rendues à la circulation en cas de nécessité immédiate.

Hors période d'activité, pour les zones de chantier non protégées par des séparateurs modulaires de voies, aucun véhicule, engin ou matériau ne doit être entreposé sur les voies neutralisées, sauf autorisation spécifique de la part des sociétés d'autoroutes.

4.4.3 SORTIE DE LA ZONE DE CHANTIER

La sortie se fait systématiquement par le bout du balisage (figure 1).

Dans le cas où la sortie ne peut pas se faire par le bout du balisage, des procédures spécifiques devront être mises en place en concertation avec VINCI Autoroutes. Dans tous les cas, le ou les gyrophare(s) devront être allumés puis éteints dans le flot de circulation.



Figure 1. Sortie en bout de balisage – Priorité aux usagers

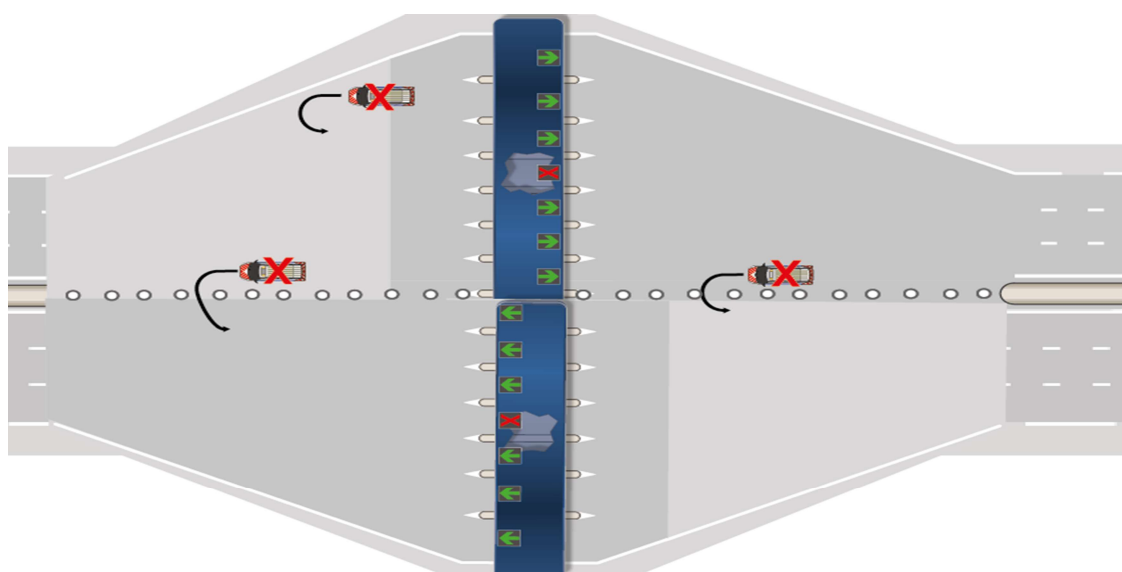
5. PLATEFORMES, BARRIERES ET GARES DE PEAGE

La présence des entreprises dans les voies de péage n'est autorisée par la société d'autoroute qu'après mises hors service de celles-ci.

5.1 ACCES ET CIRCULATION

Pour la circulation et l'accès aux plateformes de péage des véhicules et engins, respecter les plans de circulation et les règles de stationnement communiquées préalablement par la société d'autoroute.

Les demi-tours sur les plateformes de péage sont strictement interdits.



La traversée à pied des voies ouvertes à la circulation, notamment les voies spécifiques télépéage, doit se faire en :

- Empruntant les cheminements piétons (dont galeries...)
- Marquant un temps d'arrêt avant chaque traversée de voie,
- Captant le regard des usagers avant de traverser,
- Traversant quand la barrière de passage est baissée.

La traversée en surface des voies Télépéage sans arrêt est strictement interdite.

5.2 TRAVAUX OU PRESTATIONS

L'autorisation d'occuper une voie de péage sera donnée par la société d'autoroute. L'entreprise devra s'assurer, avant intervention, que la voie de péage est bien coupée à la circulation et réservée pour lesdits travaux.

L'entreprise en charge des travaux sur une gare de péage devra respecter le plan d'intervention réalisé préalablement avec l'exploitant : implantation de la zone de travaux, schéma d'accès aux voies et surveillance des engins pendant les manœuvres. Le périmètre de giration des engins (grue, bras de levage, nacelle etc.), ne doit en aucun cas empiéter sur une voie sous circulation.

La présence de personnel sur une voie en circulation à proximité de la zone de travaux est interdite.

En outre, l'entreprise veillera à ne jamais laisser des trémies, regards ou excavations sans surveillance, sans balisage ou non recouvertes.

6. GLOSSAIRE

PRINCIPAUX TERMES ET ABREVIATIONS COURAMMENT UTILISES

Accès de Service : Portail utilisé uniquement par les services de l'autoroute

BAU : Bande d'Arrêt d'Urgence

On parle de Bande d'Arrêt d'Urgence (BAU) lorsque la largeur roulable située en accotement est supérieure ou égale à 2,50m (largeur de bande blanche incluse).

En dessous de cette largeur, on ne parle plus de BAU, mais de Bande Dérasée Droite (BDD).

Berme : Partie non roulable de l'accotement.

Chaussée/Voies de circulation : terme désignant la (ou les) partie(s) de la route normalement utilisée(s) pour la circulation des véhicules. Elle est composée de plusieurs voies de circulation : voie de droite, voie(s) médiane(s), voie de gauche.

DPAC : Domaine Public Autoroutier Concédé (voies circulées, BAU, accotement, aires de repos, aires de services, plateformes de péage, parking de covoiturage...)

Entreprise : toute entité effectuant des travaux ou des prestations sur autoroute (entreprises de travaux, prestataires de service, services de l'Etat, travailleurs indépendants...).

ITPC : Interruption du Terre-Plein Central

Issue de Secours : Portail utilisé par les services de l'autoroute et pour délester le trafic en cas de besoin

PAU : Poste d'appel urgence (ou borne orange) relié au PC Sécurité ou centre d'appel de dépannage

PL : Poids Lourd

PK ou PR : Point Kilométrique ou Point de Repère sur l'autoroute



SMV : Séparateur Modulaire de Voie

TPC : Terre-Plein central

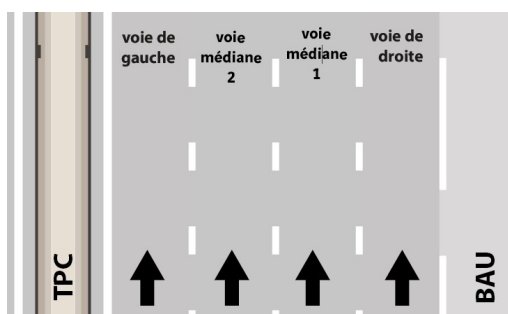
Usagers : conducteurs et passagers des véhicules (VL, PL, bus, motos, ...) qui circulent sur l'autoroute.

VL : Véhicule Léger

VD : voie de droite

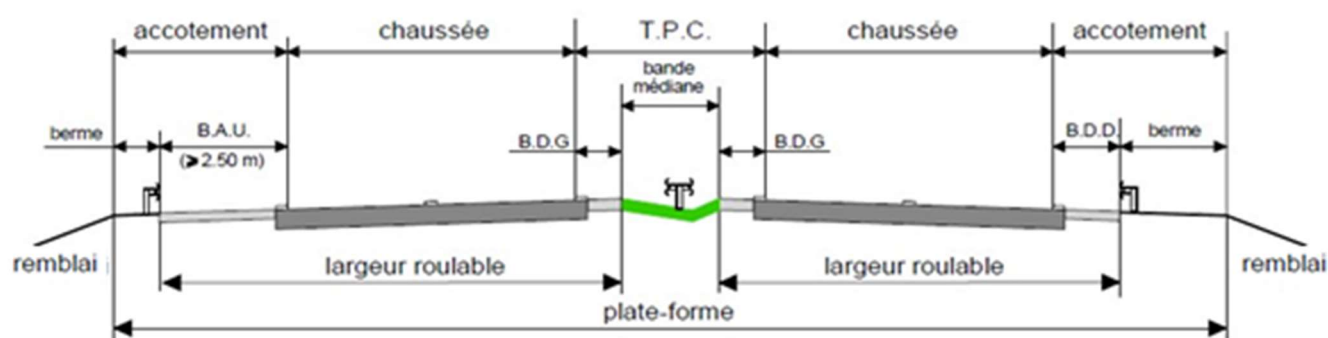
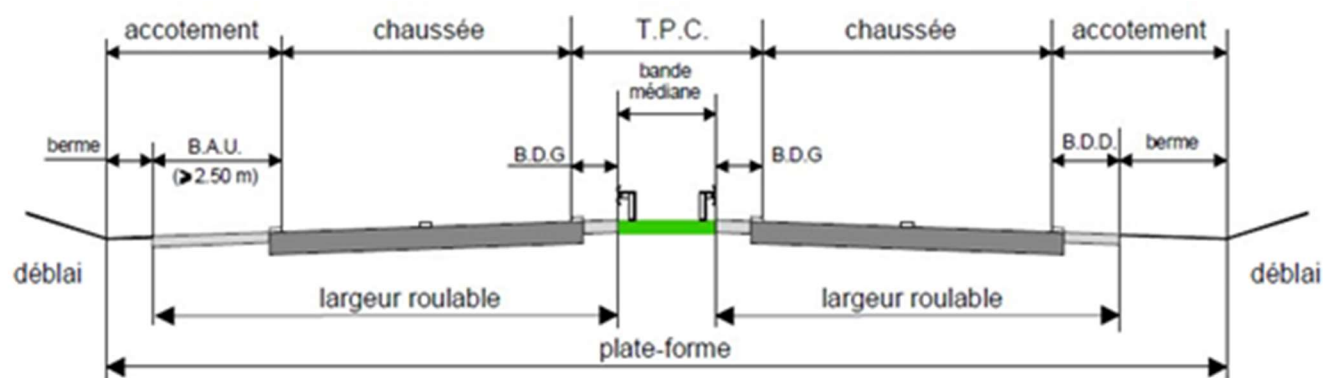
VM : voie(s) médiane(s)

VG : voie de gauche



Zone de chantier : zone balisée au moyen d'une signalisation temporaire, afin de la neutraliser ou de l'isoler à la circulation des clients.

Nomenclature de la section :



VINCI Autoroutes
12, rue Louis Blériot
CS 30035
92506 RUEIL-MALMAISON



TOUS ENGAGÉS POUR la diversité & l'inclusion



ENGAGEMENT °1

Forts de notre diversité

Les différences contribuent à la richesse et à la performance de l'entreprise. Nous veillons à la diversité et à la mixité des profils dès le recrutement, à l'emploi des seniors, à la bonne intégration des plus jeunes, des personnes LGBT+ et des salariés en situation de handicap.



ENGAGEMENT °2

Tolérance Zéro

Lutter contre toutes les formes de discrimination et de harcèlement est pour nous une priorité. Nous formons l'ensemble de nos salariés et sensibilisons nos partenaires et clients, certains que la « tolérance zéro » est le seul moyen de garantir un environnement de travail inclusif et respectueux de chacun.



ENGAGEMENT °3

À chances égales

Chez VINCI Autoroutes, seules les compétences comptent. Nous accompagnons les souhaits de mobilité et d'évolution de nos collaborateurs tout au long de leur carrière par des formations personnalisées. Nous garantissons l'égalité des chances par la collégialité des évaluations. Promotion ou changement de métier, tout est possible !



ENGAGEMENT °4

Solidaires et citoyens

Grâce aux Fondations VINCI Autoroutes et VINCI pour la Cité, nous soutenons et encourageons l'engagement solidaire et citoyen de nos salariés dans les territoires. Nous leur donnons les moyens de s'investir en faveur des personnes fragiles ou éloignées de l'emploi, de la conduite responsable ou encore de la préservation de l'environnement.

Faire route ensemble

Ambition Environnement 2030

En 2019, VINCI Autoroutes lançait sa démarche Ambition Environnement 2030, avec l’objectif d’accomplir la transformation environnementale de son activité et de ses métiers. En 2021, nous avons renforcé et élargi cette ambition à la réduction de l’empreinte environnementale des trajets de nos clients, qui représentent 95 % des émissions de CO₂e du réseau autoroutier.

Les salariés de VINCI Autoroutes sont ainsi engagés au service de la transition écologique des mobilités et de la lutte collective contre l’urgence climatique.

Nos objectifs à horizon 2030

 Agir pour le climat et réduire nos émissions de CO₂e	 Optimiser les ressources grâce à l'économie circulaire	 Préserver les milieux naturels
Réduction de : 50 % des émissions de CO₂e liées à nos activités⁽¹⁾ 20 % des consommations énergétiques (hors carburant)⁽¹⁾ 50 % des émissions de CO₂e des chantiers (à périmètre équivalent)⁽²⁾ 20 % des émissions de CO₂e liées aux achats⁽²⁾ 20 % des émissions de CO₂e des installations commerciales⁽²⁾ 20 % des émissions de CO₂e des clients⁽²⁾	100 % de valorisation de nos déchets d'exploitation dont 80% de valorisation matière 100 % de valorisation des agréats d'enrobés dont 45% réutilisés sur nos propres chantiers 100 % de valorisation des déchets de nos clients sur nos aires	- 10 % de consommation d'eau⁽¹⁾ Zéro Phyto⁽¹⁾ (hors exigence réglementaire)  Mener un plan de renaturation du domaine autoroutier à travers plus de 200 projets

(1) Par rapport à 2018. (2) Par rapport à 2019. Conformément à la norme ISO 14001, VINCI Autoroutes met en œuvre un système de management environnemental fondé sur le respect de la réglementation, la prise en compte des attentes et des besoins des parties prenantes, l’amélioration continue de la performance environnementale et la prévention de toute pollution. Edition novembre 2024.

Partenaire de la
transition écologique

TOUS ENGAGÉS POUR

la prévention et la santé au travail

ENJEU °1



Risques routiers

Poursuivons nos actions de formation aux règles d'intervention. Assurons-nous du bon respect de nos procédures d'intervention. Renforçons nos actions de sensibilisation auprès des usagers.

ENJEU °2



Facteurs humains

Engageons-nous à être TOUS exemplaires. Luttons contre les comportements à risque. Soyons chacun au quotidien acteur de la prévention.

ENJEU °3



Sécurité des intervenants

Capitalisons sur notre démarche sécurité 100% chantiers. Mobilisons-nous sur le terrain pour la sécurité de nos partenaires. Échangeons sur nos expériences et nos savoir-faire.

ENJEU °4



Santé au travail

Luttons contre les accidents et améliorons nos environnements de travail. Prévenons les maladies professionnelles. Préservons notre santé.



Rien ne justifie que l'on se blesse au travail

MAÎTRISE D'OUVRAGE POLITIQUE SÉCURITÉ



DECEMBRE 2019

La lutte contre tous les accidents de travail est au cœur de la politique prévention de VINCI Autoroutes. Elle concerne nos activités d'exploitant autoroutier tout autant que celles de maître d'ouvrage.

Notre ambition : le zéro accident

- Pour que personne ne se blesse au travail
- Parce que nous savons que l'accident n'est jamais une fatalité et que chacun peut, dès lors qu'il en a pris conscience, contribuer à sa sécurité personnelle et à la sécurité collective

Notre exigence : la responsabilisation de chacun...

- Pour que chacun des intervenants engagés aux côtés du maître d'ouvrage (maître d'œuvre, coordonnateur SPS, entreprise, sous-traitant, bureau d'étude et prestataire) accomplisse l'ensemble de ses missions et assure pleinement ses responsabilités afin de lutter contre les accidents de travail et les situations dangereuses
- Pour que chacun contribue à la performance individuelle et collective en matière de sécurité

... Vers un engagement collectif : placer la culture sécurité au cœur de la conduite des chantiers

- Avec une préparation, une organisation et des moyens adaptés
- Avec un management au quotidien mobilisant l'ensemble des intervenants autour de la prévention et du partage du retour d'expérience
- Avec une présence accrue de chaque intervenant sur les chantiers, afin de porter le message sécurité au plus près et de vérifier le respect des exigences contractuelles et réglementaires



Dispositif de signalement et d'écoute

Notre cellule d'écoute diversité évolue et devient un dispositif de signalement et d'écoute.

Le dispositif de signalement et d'écoute permet de recueillir et traiter les signalements de discrimination et désormais les situations pouvant relever de harcèlement, d'inégalités professionnelles, de violences et d'agissements sexuels et sexistes.

Ce dispositif prévu par notre label Diversité a pour mission de :

- recueillir le signalement ;
- écouter et orienter l'appelant ou le témoin ;
- assurer le traitement de la situation ;
- émettre un avis sur la situation,
- proposer des solutions et de formuler des préconisations concrètes.

Ce dispositif est composé de psychologues du travail. Ils garantissent la confidentialité des échanges.

Ce service est accessible pour les salariés, aux candidats à l'embauche et désormais aux prestataires réguliers, intérimaires, travailleurs indépendants : du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 au **06 60 36 22 48** ou à l'adresse mail suivante cellule.ecoute.discriminations@ap-rh.com pour obtenir un rendez-vous téléphonique.

Les conditions particulières restent inchangées, à savoir :

- l'utilisation du dispositif est facultative ;
- l'utilisation de bonne foi du dispositif, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts ou ne donnent lieu à aucune suite, n'exposera son auteur à aucune sanction disciplinaire ;
- l'utilisation abusive du dispositif peut exposer son auteur à des sanctions disciplinaires ainsi qu'à des poursuites judiciaires.

Conformément à la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018, toute personne peut exercer son droit d'accès et demander la communication et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des informations la concernant en s'adressant, par courrier écrit, à la Direction des Ressources Humaines de sa société.

ANNEXE 3 – PRECISIONS SUR LES RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Effectif maxi de l'entreprise de dépannage susceptible d'intervenir sur le réseau : les effectifs du dépanneur sont inscrits dans le contrat annexe 3 ou dans l'avenant au contrat lié à un recrutement ou dans la fiche jointe au PDP

Toutes modifications doivent être portées à connaissance de la société sans délai pour modification du plan de prévention

Effectif ayant suivi une sensibilisation à la sécurité pour ces interventions : les effectifs du dépanneur sont inscrits dans le contrat annexe 3 ou dans l'avenant au contrat lié à un recrutement ou dans la fiche jointe au PDP

Toutes modifications doivent être portées à connaissance de la société sans délai pour modification du plan de prévention

Liste des véhicules habilités pour intervenir sur autoroutes : les véhicules du dépanneur sont inscrits dans le contrat annexe 3

Toutes modifications doivent être portées à connaissance de la société sans délai pour modification du plan de prévention

Il est interdit de sous-traiter à une autre entreprise la mission de dépannage

ANNEXE 4 - PARTICIPATION A LA REUNION ANNUELLE DES DEPANNEURS (OBLIGATOIRE)

La réunion dépanneurs s'exerce à minima 1/an.
Le responsable établissement convoqué peut déléguer cette mission et inscrit les personnes habilitées (*) à s'y rendre
Toutes modifications doivent être portées à connaissance de la société sans délai pour modification du plan de prévention

Entreprise	Noms de participants	Fonction	Signature du chef d'établissement
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

(*) Le chef d'entreprise doit remettre une délégation de pouvoir à la personne ayant l'autorité de compétence. C'est-à-dire ayant le pouvoir de faire appliquer les exigences réglementaires relatives au plan de prévention auprès des autres salariés impliqués. Sans ce document, le Plan de Prévention ne peut être considéré valable.

ANNEXE 7 - ANALYSE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Dans un premier temps, identifier les familles de risques concernées par la coactivité des deux entreprises puis indiquer les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Pour vous aider dans cette analyse, vous trouverez quelques propositions sous chaque famille de risques (risques potentiels liés à l’environnement de travail) et de mesures de prévention que vous pouvez cocher si elles concernent votre opération.

Utilisez les cases « Autres » pour compléter l’analyse en fonction des risques propres à l’opération.

Les mesures de prévention devront respecter les principes généraux de prévention énoncés ci-dessous (art. L4121-2 du code du travail) :

- Eviter les risques
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- Combattre les risques à la source
- Adapter le travail à l’homme
- Tenir compte de l’évolution de la technique
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l’est pas ou par ce qui l’est moins
- Planifier la prévention
- Prendre des mesures de protection collective
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs

Sont concernés les différentes phases de l’intervention.

Risque de pollution de l’air	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Emissions de poussières (activité ou engins). ☒ Risque incendie		Se coordonner avec le SDIS Si absence du SDIS, contacter le PC sécurité	☐	☒

Risque de pollution de l’eau et du sol	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Machine ou engins présentant une fuite d’hydrocarbure ou d’huile ou fluide hydraulique. ☒ Risque lié au plein des engins ☒ Risque de déversement / pollution accidentel(le) ☒ Périmètre de protection de captage d’eau potable ☒ Mauvais stockage de déchets dangereux du chargement ☒ Mauvais stockage des matières premières du chargement ☒ Autres :		Récupérer au maximum le produit répandu, après avoir vérifié que le produit ne présente pas de dangerosité particulière. Evacuer en filière adaptée.	☐	☒

Production de déchets	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Filière de valorisation du déchet – déchets concernés : ☒ Déchets ramassés à la suite d’un accident ☒ Pneus, batteries ... ☒ Evacuation des déchets vers une plateforme de tri ☒ Risque de déchets pollués (et donc dangereux) ☒ Présence de déchets amiantés ☒ Déblais excédentaires Présenter la politique environnement (annexé au contrat ou à remettre)		Analyser les déchets pour adapter le stockage (bacs de rétentions, bâche étanche, etc.) et la filière de traitement Evacuation vers filières adaptées Assurer un suivi des déchets (BSD) Le dépanneur doit mettre en œuvre les moyens à sa disposition pour traiter les déchets conformément à la législation en vigueur (ex : batterie, huiles, essence...)	☐	☒

ANNEXE 6 - ANALYSE DES RISQUES SANTE ET SECURITE

Dans un premier temps, identifier les familles de risques concernées par la coactivité des deux entreprises puis indiquer les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Pour vous aider dans cette analyse, vous trouverez quelques propositions sous chaque famille de risques (risques potentiels liés à l'environnement de travail) et de mesures de prévention que vous pouvez cocher si elles concernent votre opération.

Utilisez les cases « Autres » pour compléter l'analyse en fonction des risques propres à l'opération.

Les mesures de prévention devront respecter les principes généraux de prévention énoncés ci-dessous (art. L4121-2 du code du travail) :

- Eviter les risques
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- Combattre les risques à la source
- Adapter le travail à l'homme
- Tenir compte de l'évolution de la technique
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou par ce qui l'est moins
- Planifier la prévention
- Prendre des mesures de protection collective
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs

Risques liés à la circulation routière	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
Règles du dépannage sur autoroute ☒ Intervention sur le DPAC : ☒ Intervention à proximité des voies ☒ Intervention sur BAU ☒ Intervention zone sans BAU ☒ Intervention sur BAU réduite ☒ Intervention sur accotement en zone de niveau ou avec dénivellement ☒ Intervention sur voie circulée ☒ Intervention Viaduc ☒ Intervention zone tunnel ☒ Intervention sur aire/parking/gare de péage/parking de covoiturage ☐ Lit d'arrêt		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière	☐	☒
☒ Risque de heurt entre véhicules tiers (usagers) et véhicules/engins d'intervention et entre véhicules tiers/piétons lié à : ☒ la proximité de voies circulées ☒ la circulation et aux déplacements dans les zones d'intervention / de chantier sous neutralisation de voie(s) ☒ l'insertion, au stationnement et au départ des véhicules des zones neutralisées/d'intervention/de chantier. ☒ l'accès au lieu de la prestation ou sa réalisation : la prestation s'effectue dans une zone où l'accès (entrée et/ou sortie) se fait par une voie ouverte au public. ☒ la réalisation des travaux de nuit ☒ l'intervention des dépanneurs pour remorquage ou dépannage sur place		Equipements de protection individuelle : 1) Port d'un gilet haute visibilité de classe II (NF EN471 minimum) de nuit comme de jour. 2) Gants 3) Chaussures de sécurité 4) Porter un casque thermoplastique de protection si utilisation d'une grue 5) Lunettes adaptées en cas de travaux de soudure 6) Porter les EPI et une tenue de travail adaptés aux risques incendie/explosion. 7) Porter les EPI adaptés (masque/lunettes de protection, protections auditives...) 8) Port de vêtements de travail adaptés : pantalon de travail obligatoire, le port du short ou de bermuda est interdit.	☐	☒
☒ Intervention dans un balisage ☒ Accident de la circulation ☒ Dépannage simple		Equipement du véhicule : arrêté du 30 septembre 1975 : 9) Utilisation du gyrophare visible à 360 ° sur tous les véhicules et feux de détresse pour tout arrêt 10) Rampe Lumineuse 11) Feu de recul 12) Feu de travail 13) Produit absorbant 14) Pelle 15) Balai 16) Plaque réflectorisée 17) 2 extincteurs	☐	☒
☒ Insertion, stationnement et départ de véhicules sur site ☒ Heurt de véhicules et/ou piétons dans les zones sous circulation		L'utilisation d'un équipement réglementaire, doit être conforme aux normes, à jour de ses vérifications périodiques et adapté à l'intervention (dépanneuse plateau, grue, chariot automoteur, manitous ...) Le câble ne doit pas être effiloché. Un contrôle régulier doit être opéré	☐	☒
☒ Circulation à pied sur le domaine public autoroutier concédé ☒ Heurt de véhicules ☒ chute de hauteur et de dénivelé ☒ chute de plain-pied ☒ Morsure ou piqure ☒ Déplacement sur la BAU en véhicule ☒ Heurt de véhicules ☒ Chargement du véhicule/ou gestion de la panne ☒ Heurt d'un client		Formation OBLIGATOIRE des intervenants : 18) Disposer des habilitations pour intervention sur véhicules électriques ou hybrides B2XL 19) Posséder une autorisation de conduite nécessaire à l'utilisation de l'équipement utilisé 20) Posséder le permis feu délivré par l'entreprise utilisatrice <u>si nécessaire</u> 21) Disposer de l'attestation de formation Dépannage.	☐	☒
☒ Utilisation de câble ou élingue ☒ Risque de décrochage du véhicule ☒ Risque de casse du câble ou de l'élingue		Respect des règles d'intervention : 22) Porter les EPI 23) Utilisation du gyrophare visible à 360 ° sur tous les véhicules et warnings pour tout arrêt 24) Tous les véhicules doivent disposer d'un bruiteur de recul en état de marche 25) L'empiétement de la voie de droite lors de stationnement sur la BAU est strictement interdit. 26) Lors de vos déplacements à pied, restez face à la circulation.	☐	☒
☒ Transport des véhicules, des personnes et des animaux ☒ risque lié au transport de clients et animaux				
☒ Risques liés aux manœuvres aux accès de service et sur les plates-formes de péage ☒ Risques de perte d'un véhicule mal arrimé ☒ Autres :				

Risques liés à la circulation routière	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
Accès aux accotements : zone de niveau ou avec dénivellation		27) Avant de descendre du véhicule (par la droite si possible), vérifier que la circulation le permet. 28) Respecter l'interdiction de traverser les voies de circulation. 29) Le recul sur une voie qui n'est pas neutralisée est strictement interdit. 30) La traversée à pied des voies de l'autoroute est strictement interdite. 31) L'empiétement de la voie de droite lors de stationnement sur la BAU est strictement interdit. Dans ce cas, vous devrez : - Prévenir immédiatement les services de sécurité VINCI Autoroutes. - Vous positionner en sécurité - Attendre impérativement l'intervention des équipes VINCI Autoroutes avant de procéder au dépannage. - En cas de nécessité, prévenir immédiatement les services de sécurité VINCI Autoroutes. Vous positionner en sécurité. Sur un PL en panne : prévenir le PC sécurité pour neutralisation de voie si nécessaire. 32) Lors du chargement du véhicule sur la dépanneuse depuis la BAU, les manœuvres de guidage du véhicule doivent se faire à l'intérieur du véhicule, portière conducteur fermée si la dépanneuse est équipée d'une télécommande 33) Interdiction d'intervenir sous un véhicule si absence de dispositif de calage adéquat (chandelles, cales, ...). L'usage du cric ne doit servir qu'au levage du châssis du véhicule et non au maintien. 34) Respecter l'arrimage du véhicule à dépanner selon les schémas de l'annexe 1 35) Invitez les occupants du véhicule en panne à revêtir leur gilet retro-réfléchissant et à se positionner derrière les glissières de sécurité si cela est possible et à l'abri de chutes potentielles le temps de l'opération de dépannage 36) S'assurer auprès du client ce qu'il y a dans les véhicules 37) En cas de nécessité il n'est pas interdit lorsque le véhicule est sur le plateau de laisser les clients dans le véhicule (Note éditée par le ministère de l'équipement du logement des transport et de la mer direction des Route février 1990) 38) La circulation sur la BAU doit se faire à vitesse réduite de 50 km/h en phase d'approche, en cas de remontée de bouchon celle-ci ne pourra excéder 30 km/h 39) Le stationnement des véhicules se fera le plus loin possible de la circulation 40) Il est formellement interdit de traverser le TPC ou les voies circulées, de faire demi-tour sur une gare de péage sauf si le site le permet 41) Se mettre si possible derrière les dispositifs de sécurité, toujours rester vigilant face à la circulation 42) Interdire la présence de personnel, de véhicule ou engin, et de matériel dans la zone tampon et la zone de biseau. 43) Pour redémarrer depuis la BAU : accélérer sur la BAU (jusqu'à 70 à 80 km/h) avant réinsertion dans la voie de droite 44) Respecter les limitations de vitesses dans les zones neutralisées et/ou de chantier (30 km/h maximum si balisage sous cônes ou 50 km/h si balisage sous SMV		

Risques liés à la circulation routière	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
		ou basculement) et toute procédure spécifiques (marche arrière, point phone,). 45) Ne pas effectuer de marche arrière sur voie circulée 46) Respecter la zone neutralisée sur le balisage 47) Prévenir VINCI Autoroutes, selon la procédure établie, au début et à la fin de l'intervention. 48) Porter attention aux conditions d'adhérence lors de la prestation. Evaluer l'état des sols, les objets susceptibles d'être enjambés, risque d'accrochage ou de lésions, le mauvais éclairage 49) Refermer les portails d'accès systématiquement après chaque passage. Danger en cas de non-respect (piétons, animaux, contresens...) 50) Vérifier le bon positionnement des panneaux (informer le PC si problème) 51) Être attentif aux pentes sur accès de service, mise en place d'une cale de sécurité si nécessaire 52) Être attentif aux clients empruntant une voie de Télépéage lorsque l'on se rend sur un parking situé sur une aire après un péage 53) Disposer d'un éclairage collectif suffisant lorsque les conditions de visibilité sont réduites 54) Laisser les zones d'évolution libres de tout obstacles pouvant entraver la circulation des personnes/véhicules 55) Intervenir après neutralisation des produits chimiques par un organisme spécialisé 56) Ne pas fumer Pour toute intervention de plus de 30 minutes : pose d'une neutralisation de voie par les équipes de VINCI Autoroutes ou déplacement du véhicule par le dépanneur dans un lieu où la sécurité est assurée : aires de repos, de service, parkings Respect du code de la route : 57) Rouler à droite du tracé 58) Signaler son intention en actionnant le clignotant droit, puis en décélérant s'insérer sur BAU (Bande d'Arrêt d'Urgence) en actionnant la rampe lumineuse avec feux à éclat orange ainsi que les feux de détresse dès le franchissement de la ligne blanche, maintenir le dispositif lumineux durant l'intervention 59) En sortant du site, s'insérer sur la voie de circulation. Au moment opportun, se réinsérer dans le trafic en donnant la priorité à la circulation et en adaptant sa vitesse à celle des véhicules circulant sur les voies de droite. Pour ce faire, éteindre les feux de détresse, mettre le clignotant gauche pour montrer l'intention de s'insérer dans le trafic, une fois sur la voie circulée, éteindre le clignotant et la rampe lumineuse avec feux à éclat orange 60) Respecter le code de la route (vitesses, clignotants, ceinture de sécurité, utilisation du téléphone, ...).	☒ ☐	☒ ☒

ANALYSE DES RISQUES SANTE ET SECURITE

Risques liés à la circulation interne et aux chutes de plain-pied	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risque de heurt véhicule-engin/piéton lié à : ☒ des manœuvres (arrivée sur place, départ du site, marche-arrière, demi-tour...) ☒ des accès non sécurisés aux abords de l'entreprise utilisatrice : zone de parking des véhicules (proximité du lieu de déchargement). ☒ l'utilisation du smartphone en mouvement. ☒ l'encombrement de la zone de travail ☒ l'absence ou manque d'éclairage/de visibilité. ☒ Risque de chute de plain-pied lié à : ☒ mauvais état des sols, des revêtements ☒ l'encombrement de la zone de travail ☒ l'absence ou manque d'éclairage/de visibilité. ☒ Risque de heurt avec un objet présentant une arrête saillante. ☒ Encombrement d'objets susceptibles d'être enjambés. ☒ Risque de renversement de véhicule/engin lié à : ☒ l'accès au lieu de prestation ou sa réalisation non sécurisée : la prestation s'effectue dans une zone de niveau ou avec dénivellation.		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière	☐	☒

Risques de chute de hauteur	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risque de chute de personnes et d'objets lié à : ☒ l'utilisation de moyens d'accès : échelles, escaliers, passerelles... ☒ l'utilisation d'équipements de travail : grue... ☒ des travaux à proximité d'une tranchée, d'un talus. ☒ des travaux à proximité d'un pont ☒ Météo (vents forts, bourrasques, ...). ☒ Intervention sur le plateau du camion de dépannage		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Adapter l'activité si présence de vent fort. Porter attention à l'éventuel vide non protégé lors d'un dépannage	☐	☒

Risques liés aux produits chimiques	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risque d'intoxication aigue ou chronique ou brûlure liée à : ☒ la présence de produits chimiques amenés par le véhicule à dépanner (réservoirs, chargement...) Cocher les risques concernés : ☒  Explosif. ☒  Inflammable. ☒  Comburant. ☒  Corrosif. ☒  Gaz sous pression. ☒  Toxique. ☒  Irritant/nocif. ☒  Dangereux pour la santé ☒  Dangereux pour l'environnement ☒ l'intervention sur une installation ou à proximité de produits chimiques. ☒ la présence de matières dangereuses. ☒ une incompatibilité d'utilisation ou de stockage. ☒ l'inhalation d'atmosphère toxique. ☒ la présence de bidons ou contenants sous pression.		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Respecter le périmètre de sécurité Intervenir après neutralisation des produits chimiques par un organisme spécialisé Utiliser des produits absorbants en cas de déversement accidentel de carburant et prévenir VINCI Autoroutes. En cas de déversement important, prévenir VINCI Autoroutes	☐	☒

● Facteurs déterminants : température ou proximité d'une source de chaleur permanente ou occasionnelle, méconnaissance des produits, contenant, inapproprié (poids, dispositif de déversement...), sous-contenant, inadapté (non étiqueté, de fortune...), transfert du produit depuis le contenant (réservoir, citerne, ...) vers son point de stockage pour l'évacuation, etc.

Risques électriques	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risque d'électrisation/électrocution lié à : ☒ la présence à proximité de lignes électriques (aériennes/sous-terraines). ☒ Intervention sur véhicule électrique ☒ un contact direct ou indirect. ☒ l'utilisation d'appareils électroportatifs. ☒ Intervention sur des véhicules électriques ou hybrides ☒ Levage à proximité de ligne électrique		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Porter attention lors de l'utilisation de la grue à la présence de lignes électriques à proximité Vérifier la hauteur de la ligne électrique (HT) Respecter les consignes liées à la gestion d'un véhicule électrique ou hybride fournies par le constructeur Il est interdit d'intervenir sur le moteur électrique et de manière générale sur toute intervention à proximité de pièces nues sous tension	☐	☒

ANALYSE DES RISQUES SANTE ET SECURITE

Risques liés aux manutentions manuelles	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Présence des facteurs de risques suivants : ☒ caractéristique de la charge : manque de stabilité, difficulté de prise, dimension importantes, charges imposant des postures inadéquates ☒ efforts physiques requis : poids de la charge supérieure à 12 kg, position instable du corps, efforts trop importants ☒ caractéristiques du milieu de travail : sol inégal, espace exigü, présence de dénivelés, distances trop grandes (pour prendre, poser, déplacer la charge, etc.), ambiance lumineuse ou thermique inadéquate ☒ exigences de l'activité : mouvements contraignants, répétitifs, posture inconfortable... ☒ Risque de heurt lié à la présence de zones de circulation non sécurisées. ☒ Risque d'écrasement/coincement/pincement des membres en cas de chute de la charge. ☒ Risque de coupure avec un objet présentant une arête saillante. ☒ Intervention sur véhicule accidenté ☒ Récupération d'objet du véhicule lors d'accident ou allègement de véhicule en surcharge ☒ Manutention manuelle ☒ Coupure ☒ Chute de l'intervenant ☒ Ecrasement ☒ Pincement ☒ Lésion musculaire		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Appliquer les bonnes pratiques en matière de « gestes et postures » Privilégier la manutention mécanique (chariot, diable, transpalette, ...) et respecter les consignes de manutention des charges (charge maximum admissible). Signaler et baliser la zone de manutention Ne pas manutentionner manuellement des charges supérieures à 25 kilos et faire appel à des moyens complémentaires si nécessaire.	☐	☒

- Composantes du risque : nature des mouvements, répétitivité, efforts engendrés. Exemple : manutentions de charges : masse, préhension, mouvements
- Facteurs déterminants : moyens de l'entreprise de dépannage, ambiance de travail, circulation

Risques biologiques	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risque d'infections lié à : ☒ la présence de zones à risques infectieux/sanitaires (présence d'agent biologique pathogène) ☒ la piqûre avec une seringue usagée ☒ la présence d'animaux ou d'insectes ☒ Risque d'intoxications lié à : ☒ des travaux ou opérations salissants ou dans zones insalubres. ☒ Risque d'allergies lié à : ☒ des travaux ou opérations salissants ou dans zones insalubres. ☒ Présence d'animaux, d'insectes ou pollen ☒ Autres : ☒ Exposition aux risques de transports sanitaires, de matières dangereuses, de matières biologiques lors des interventions de remorquage ou dépannage sur place		Observer une hygiène stricte (lavage des mains en fin d'intervention, nettoyage des vêtements et outils de travail, ...). Protocole établi en cas de morsure, piqûre, infection accidentelle. Disposer de produits biocides si nécessaire (bombes anti-guêpes par exemple) et avoir été sensibilisé à leur utilisation (connaître les mesures de prévention indiquées dans la FDS) Avoir à disposition une trousse de secours avec équipements adaptés Appliquer les mesures gouvernementales et s'appuyer sur les préconisations professionnelles des organismes de prévention tels que l'OPBTP, l'INRS...	☐	☒

☒ Risques biologiques liés à une pandémie (COVID-19,...).			
---	--	--	--

ANALYSE DES RISQUES SANTE ET SECURITE

Risques incendie/ explosion	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risques d'incendie ou d'explosion liés à : ☒ des travaux au voisinage de matières inflammables. ☒ la manipulation de produits chimiques susceptibles de dégager de la chaleur (réaction exothermique). ☒ l'utilisation d'appareils pouvant produire des étincelles ou un échauffement (chalumeau) ☒ des travaux par points chauds (soudure, meulage, découpage). ☒ l'utilisation de gaz inflammables. ☒ la présence de forte concentration de poussières. ☒ l'absence de moyens d'extinction.		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Mettre en œuvre les mesures définies dans le permis feu (incendie). Avant toute manipulation ; il faut débrancher toute source électrique susceptible de provoquer un incendie (suivre les préconisations du constructeur) Surveiller l'absence de déclenchement d'incendie après stockage du véhicule dans les locaux des dépanneurs Utiliser un extincteur adapté à la situation	☐	☒

Risques liés à la coactivité	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risques liés à la méconnaissance : ☒ des risques liés aux activités de l'ensemble des intervenants. ☒ des locaux et environnements de travail (chutes, risques mécaniques, ...). ☒ des risques et /ou des consignes de sécurité des autres entreprises présentes sur site. ☒ Risques liés à la contiguïté des activités des entreprises présentes sur site. ☒ Risques liés à des interventions ou opérations à proximité des salariés de VINCI Autoroutes et/ou des clients. (présence de multiples intervenants) ☒ Dans le cas d'intervention dépanneur lors de carambolage		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Définir le mode opératoire avec l'ensemble des intervenants. Le dépanneur doit obéir aux ordres de la Gendarmerie/CRS ou de l'exploitant pour enlever les véhicules accidentés Assurer une vigilance lors des manœuvres Le dépanneur doit se positionner dans un emplacement en sécurité, laissant toute circulation aux véhicules des autres intervenants. (cf. schéma de principe (annexe 1)) Il doit s'assurer de la protection des forces de l'ordre pour quitter la voie neutralisée Lors de levage, le dépanneur doit s'assurer de faire l'opération en toute sécurité pour ses employés mais aussi pour l'ensemble des intervenants sur place (port du casque de sécurité obligatoire pour tous les intervenants dans la zone d'évolution). Il doit refuser toute manipulation de sa grue si un périmètre de sécurité n'est pas mis en place ou que les casques de sécurité ne sont pas portés.	☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐	☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒

Dans cette rubrique sont identifiés les risques liés à la présence de nombreux intervenants sur des évènements de grande ampleur. Ne pas omettre tout ce qui concerne le stationnement et la circulation de piétons, d'engins et/ou de véhicules.

Risques liés au poste de travail (bruit, météo, température, espace confiné, éclairage, rayonnements, poussières, etc.)	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
---	--	-----------------------	----	----

☒ Risques liés à des travaux en conditions particulières : ☒ en milieu humide. ☒ en conditions météorologiques défavorables (alertes météo France). ☒ par températures extrêmes. ☒ en zone avec éclairage insuffisant ou excessif.	Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Vérifier les conditions météorologiques avant le départ sur intervention et se préparer en conséquence En cas de visibilité réduite (Lors de fortes pluies, fort brouillard...), le dépanneur pourra demander une protection au PC sécurité S'assurer que l'accès au site de dépannage est possible en interrogeant le PC Sécurité (notamment pour vérifier si l'échangeur et accessible par exemple)	☐	☒
---	--	--------------------------	-------------------------------------

Présence d'éléments contenant de l'amiante sur ou à proximité des lieux d'intervention L'entreprise utilisatrice remettra le diagnostic amiante à l'entreprise extérieure (DTA). Si l'intervention nécessite un retrait d'amiante, un plan de retrait sera établi par l'entreprise extérieure agréée et transmis à l'inspection du travail, la CARSAT et l'OPPBTP.	OUI ☐ / NON ☒
---	---

ANALYSE DES RISQUES SANTE ET SECURITE

Risques liés aux engins et matériels roulants	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Risques liés à l'utilisation ou au chargement / déchargement de chariots automoteurs, grues, manitous, et autres engins d'intervention : ☒ collision entre engins. ☒ collision entre engin et personnel piéton (angles morts). ☒ renversement de l'engin. ☒ chute de l'intervenant ou du conducteur de l'engin. ☒ écrasement ou coincement. ☒ entraînement par une pièce mobile de l'engin. ☒ évolution d'engins en zone instable et/ou glissantes. ☒ Risques liés à l'utilisation d'un engin/matériel non conforme ou inadapté à l'opération. ☒ Risques liés à la méconnaissance de l'engin et de ses consignes d'utilisation par le conducteur. ☒ Manutention mécanique (engin, grue auxiliaire, chariot élévateur élingues, palan...) ☒ Coupure ☒ Chute de l'intervenant ☒ Chute de l'engin ☒ Ecrasement ☒ Pincement ☒ Risque de propagation de fluide sous pression ☒ Chargement du véhicule et/ou gestion de la panne ☒ Transport des véhicules ☒ Transport des véhicules incendiés ou non ☒ Perte d'un véhicule ☒ Perte d'un élément du véhicule		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Utiliser les matériels et engins adaptés aux travaux à réaliser/environnement (pente, dénivelé, stabilité du terrain, ...). Posséder les autorisations de conduites/permis à jour et conformes à l'engin utilisé. Respecter les consignes et règles définies dans la notice d'instruction du constructeur. Porter obligatoirement la ceinture de sécurité si l'engin en est pourvu. Respecter les zones de progression et périmètre de sécurité définis. Respecter les consignes d'élingage et/ou de manutention des charges. Utiliser des accessoires de levage (élingues, crochets...) en bon état et contrôlés Fournir l'adéquation de levage Respecter l'interdiction de manœuvrer au-dessus des personnes Utiliser les matériels et engins adaptés aux travaux à réaliser Vérifier l'état de la voiture et de ses éléments (sangler si nécessaire) Arrimer les bagages si nécessaires	☐	☒

Risques liés aux machines et outillages	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
☒ Mauvaise conception des machines ou outillages. ☒ Utilisation d'une machine inadaptée aux travaux à réaliser. ☒ Utilisation d'une machine/d'un outil non conforme présentant des risques : ☒ électriques.		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière Utiliser l'outil adapté à l'opération à effectuer. Lors du remorquage, aucune personne ne doit être dans le périmètre en lien avec un risque d'une rupture de câble du treuil.	☐	☒

☒ hydrauliques ou pneumatiques (rupture, projection, ...). ☒ liés au bruit du moteur. ☒ liés aux températures extrêmes et aux vibrations. ☒ Intervention sur machine ou outillage en cours de fonctionnement. ☒ Modes opératoires inappropriés et dangereux. ☒ Insuffisance de formation des intervenants ☒ Produits polluants issus du moteur thermique. ☒ Asperion lors du remplissage de carburant. ☒ Attention particulière sur l'état du câble du treuil de la dépanneuse				
Risques liés aux éléments en mouvements accidentel	OUI ☒ NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
Lors de la mise en place de la dépanneuse pour un remorquage sur une aire		Respecter les règles générales de sécurité du livret d'assistance Respecter les mesures de prévention des risques liés à la circulation routière	☐	☒

- Composants : caractéristiques du matériel, conformité avec vigilance particulière sur les phases de chargement des véhicules

Autres risques non mentionnés par ailleurs (agression, travailleur isolé, etc.)	OUI ☒ / NON ☐	Mesures de prévention	EU	EE
<i>Partir des risques identifiés dans l'activité de l'entreprise utilisatrice et dans les activités de l'entreprise extérieure (cf. document d'évaluation des risques conformément au décret du 5 novembre 2001).</i> ☒ Risque d'agression par personne extérieure ☒ Risque de noyade lors de travaux à proximité de plans d'eau ou bassins. ☒ Risques de chute de salariés ou d'objets lors d'interventions au-dessus des voies circulées ☒ Risques liés aux travaux de nuit (équipes alternantes, horaires décalés, ...).		Prévenir le PC sécurité en cas d'accident pour intervention de la gendarmerie Rester à distance (minimum 1 mètre du bord) de plans d'eau ou bassin Rester à distance (minimum 1 mètre) du bord de l'ouvrage. Port du casque en cas de risque de chute d'objets Respecter les règles liées au temps de repos et adopter une bonne hygiène de vie	☐ ☐ ☐ ☐	☒ ☒ ☒ ☒

ANNEXE 8 – LISTE DES DOCUMENTS A ECHANGER

ENTREPRISE UTILISATRICE :

Liste type à adapter selon les besoins
Document à remettre au dépanneur par la SCA

	Oui	Non
Plan d'accès du lieu et/ou du secteur d'intervention	☒	☐
Permis feu VINCI Autoroutes	☒	☐
Règles générales de protection de l'environnement	☒	☐
Synoptique du secteur d'intervention comportant : les accès, les refuges, les points particuliers...)	☒	☐
Trame de remontée d'évènement sécurité (fiche évènement sécurité VA)	☒	☐
Politique Sécurité 100% chantiers	☒	☐
Politique Prévention Santé VINCI Autoroutes	☒	☐
Politique diversité VINCI Autoroutes	☒	☐
Politique Environnement VINCI Autoroutes	☒	☐
Livret d'assistance et de sécurité du dépanneur	☒	☐

ENTREPRISE EXTERIEURE :

Document à remettre par le dépanneur à la SCA

	Oui	Non
Fascicule des Règles Générales de Sécurité VINCI Autoroutes paraphé et signé	☒	☐
Listes des salariés ayant reçu l'information sur plan de prévention (cf. art. R. 4512-15 et R. 4512-16 du Code du travail) (attestation sur l'honneur)	☒	☐
Liste du personnel intervenant	☒	☐
Liste des salariés ayant suivi la formation Dépannage	☒	☐
Liste des personnes avec une habilitation pour intervention sur véhicules électriques ou hybrides	☒	☐

Annexe 2 :

Fiche événement sécurité

	FICHE ÉVÉNEMENT SECURITE	
---	---------------------------------	---

Fiche n° :	Version :	Rédacteur / téléphone :
------------	-----------	-------------------------

Informations relatives à l'événement :		
Date :	Type d'événement (cocher la case correspondante) :	
Heure :	Accident avec arrêt (ATAA)	☐
Lieu de l'événement :	Accident sans arrêt (ATSA)	☐
Nom du chantier :	Presque accident (PA)	☐
Entreprise mandataire :	Situation dangereuse (SD)	☐
DMO/DRE/DTE concernée :	L'événement est-il à Haut Potentiel de Gravité* ? Oui ☐ Non ☐	

*qui a ou aurait pu causer un décès ou des séquelles irréversibles à la victime

Entreprise concernée (préciser le nom si entreprise cotraitante, sous-traitante, prestataire ou locatier) :	
☐ Entreprise mandataire	☐ Cotraitant : _____ ☐ Sous-Traitant : _____ ☐ Prestataire / Locatier : _____

Type de chantier (cocher la case correspondante ci-dessous) :	
☐ Chaussée ☐ Equipement ☐ Signalisation Horizontale et Verticale ☐ Signalisation temporaire (Balisage)	☐ Génie-Civil (y compris ouvrage d'art) ☐ Soutènement ☐ Terrassement / Assainissement ☐ Réseaux/équipement dynamique (y compris péage) ☐ Bâtiment (maintenance et travaux) ☐ Espace vert ☐ Autres
Opération ou tâche en cours lors d'événement : _____	

Informations relatives à la victime :	
Fonction :	Qualification :
Type de contrat (cocher la case correspondante) : ☐ CDI classique ☐ CDIC (Contrat à durée de chantier) ☐ CDD ☐ Intérimaire ☐ Apprenti(e) ☐ Personnel en insertion	Conséquences : Siège des lésions : _____ Nature des lésions : _____ Si Accident avec arrêt Arrêt prescrit jusqu'au : _____

Analyse et actions :
Description détaillée de l'événement (préciser si conséquences matérielles) :

	FICHE ÉVÉNEMENT SECURITE	
--	--	--

Schémas – Photos :																
Causes identifiées (arbre des causes ou 5M ou méthode des 5 pourquoi...) :																
Actions correctives immédiates (mise en sécurité du poste de travail, arrêt de la tâche, changement de méthode...) :																
Plan d'actions : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 65%;">Actions d'amélioration</th> <th style="width: 15%;">Pilote</th> <th style="width: 15%;">Délai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Actions d'amélioration	Pilote	Délai	1				2				3			
	Actions d'amélioration	Pilote	Délai													
1																
2																
3																

ANNEXE 5 - MOYENS MATERIEL ET DOCUMENTS (VOIR LA LISTE DES DOCUMENTS A ECHANGER) MIS A DISPOSITION DE L'ENTREPRISE EXTERIEURE (EE)

Rappel de la circulaire de 2013 :

1. Définition des interventions

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

Il comprend :

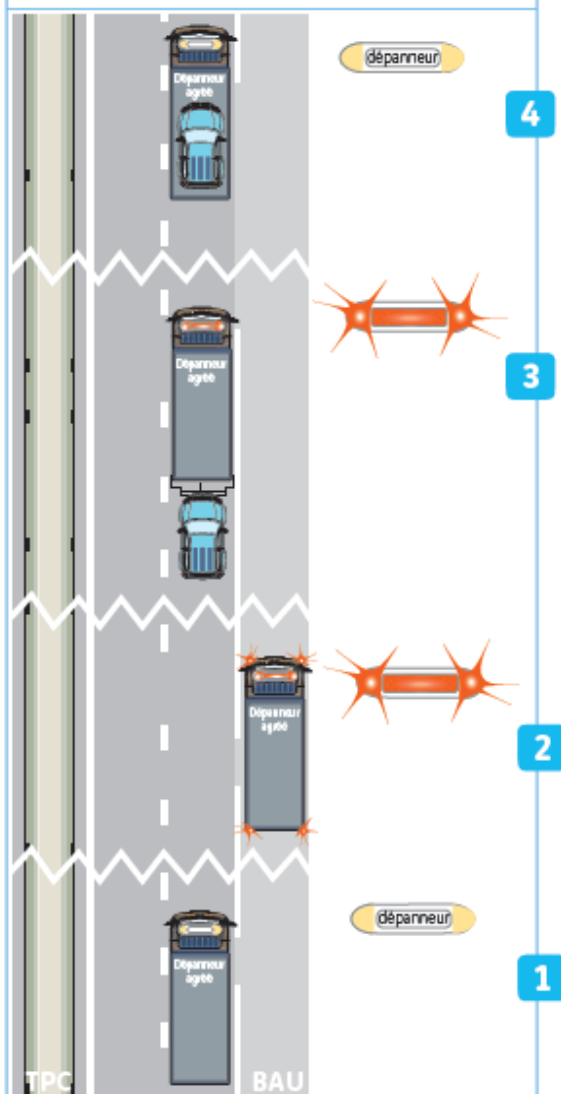
1. les interventions de dépannage sur place qui consistent en la fourniture de carburant, d'huile, d'eau ou en réparations de mécanique simple à la condition qu'elles puissent être effectuées dans un **délai d'une trentaine de minutes** s'agissant des interventions sur la bande d'arrêt d'urgence ou dans les refuges (le délai peut être plus long si le véhicule se trouve dans un lieu où la sécurité est assurée : aires de repos, de service, parkings) ;
2. les interventions de dépannage sur place effectuées sur le domaine public autoroutier mais après déplacement des véhicules sur une surface où la sécurité est optimisée (aire de repos, aire de service, parking de péage)

Toute intervention dans une zone sans BAU où la sécurité du lieu de dépannage n'est pas assurée, empiétant sur les voies de circulation et/ou supérieure à 30 minutes se feront exclusivement après la mise en place d'une protection préalable par les services de sécurité de l'entreprise concessionnaire.

Annexe 1

Schémas des interventions de dépannage-remorquage sur l'autoroute

Utilisation de la signalisation lumineuse

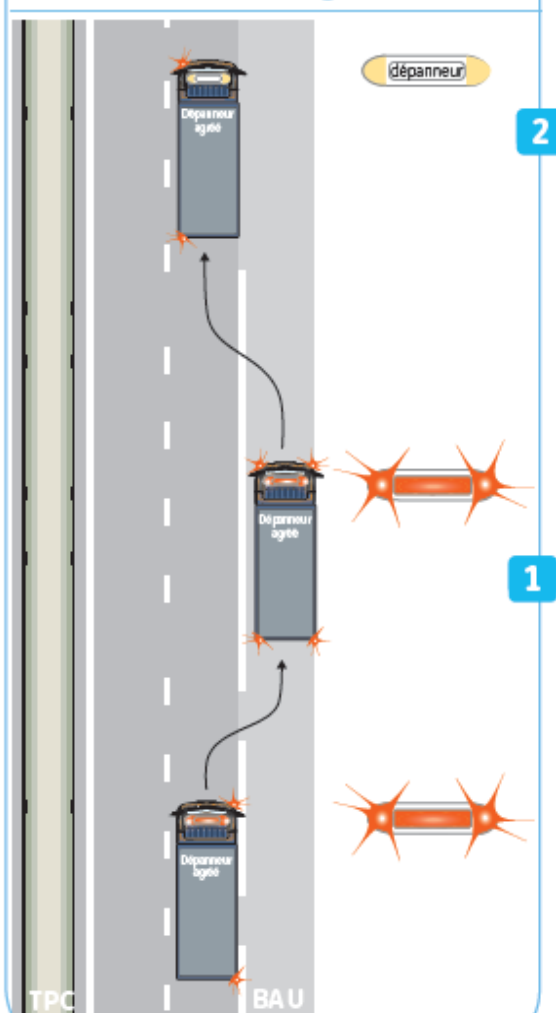


Les différentes situations

- 1 Déplacement à vide.
- 2 Stationnement et déplacement sur BAU.
- 3 Déplacement avec véhicule en remorque (obligation de mettre en place la plaque de remorquage sur le véhicule).
- 4 Déplacement avec véhicule en charge.

Les gyrophares doivent être visibles à 360°.

Principe d'arrêt et de redémarrage sur BAU



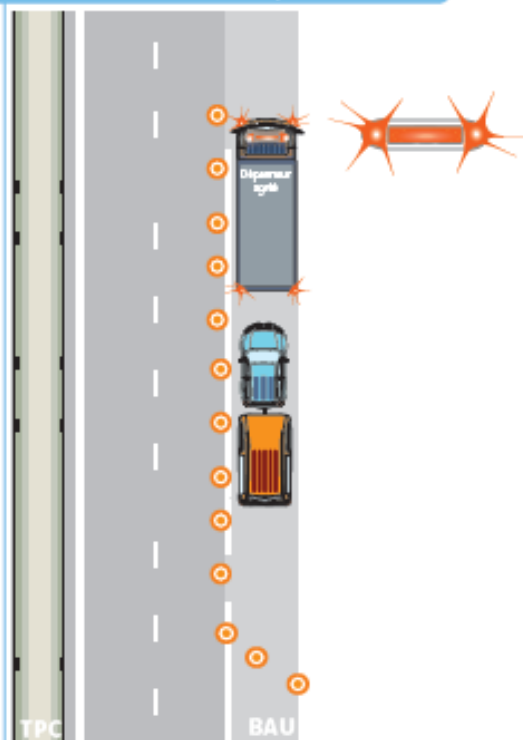
- 1 Décélérez sur la BAU.
- 2 Accélérez sur la BAU (jusqu'à 70 à 80 km/h avant la réinsertion dans la voie de droite).

En cas d'utilisation d'un accès de service, vous devez impérativement le fermer après votre passage.



Dépannage de véhicule positionné sur BAU : PL

Véhicule encombrant (poids lourd, caravane, car sans passagers) positionné sur BAU sans empiétement sur voie de droite. Chaussée à 2x2 voies ou plus.



Positionnez-vous **DEVANT** le véhicule en panne.

Invitez les occupants du véhicule en panne à revêtir leur gilet rétro réfléchissant et à se positionner :

- Derrière les glissières de sécurité en amont du véhicule si la configuration des lieux le permet.
- Contre les glissières de sécurité si la configuration des lieux ne permet pas de passer derrière.

Dans tous les cas, les occupants doivent se tenir le plus loin possible des voies circulées.

N.B. : Dans cette configuration, la durée de votre intervention doit être inférieure à 30 minutes à l'issue desquelles le véhicule en panne doit être déplacé sur une zone sécurisée ou bien évacué.



Dépannage de véhicule positionné dans une zone sans BAU

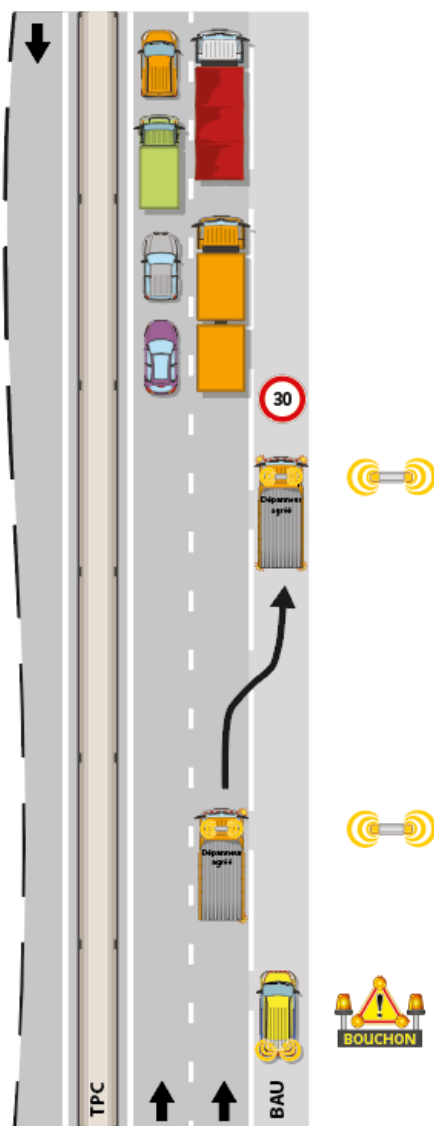


La cunette en béton ne fait pas office de BAU

Toute intervention dans une zone **sans BAU** est **strictement interdite** sans mise en protection préalable par les services de sécurité VINCI Autoroutes.

Dans ce cas, vous devez vous positionner en sécurité et attendre **impérativement** l'intervention des équipes de VINCI Autoroutes avant de procéder au dépannage.

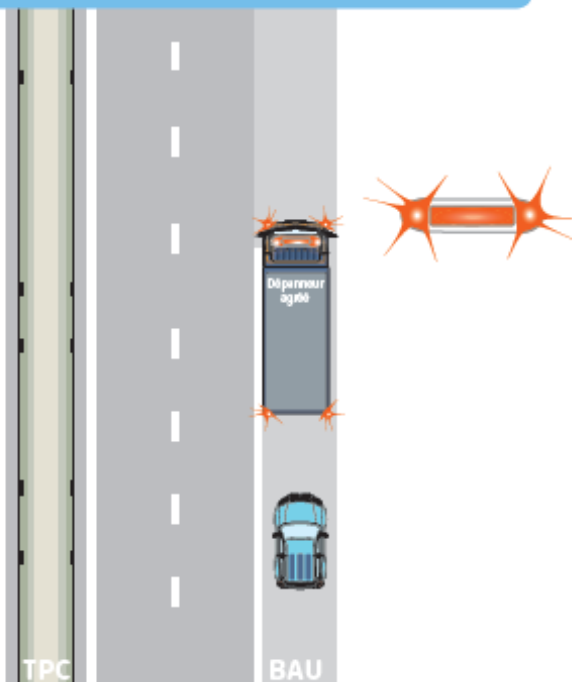
Remontée de bouchon



- La remontée d'un bouchon par la BAU s'effectue à vitesse réduite (30 km/h maxi)
- Attention à la présence de piétons et de véhicules éventuels sur la BAU.
- Attention à l'ouverture des portières de véhicules.

Dépannage de véhicule positionné sur BAU : VL

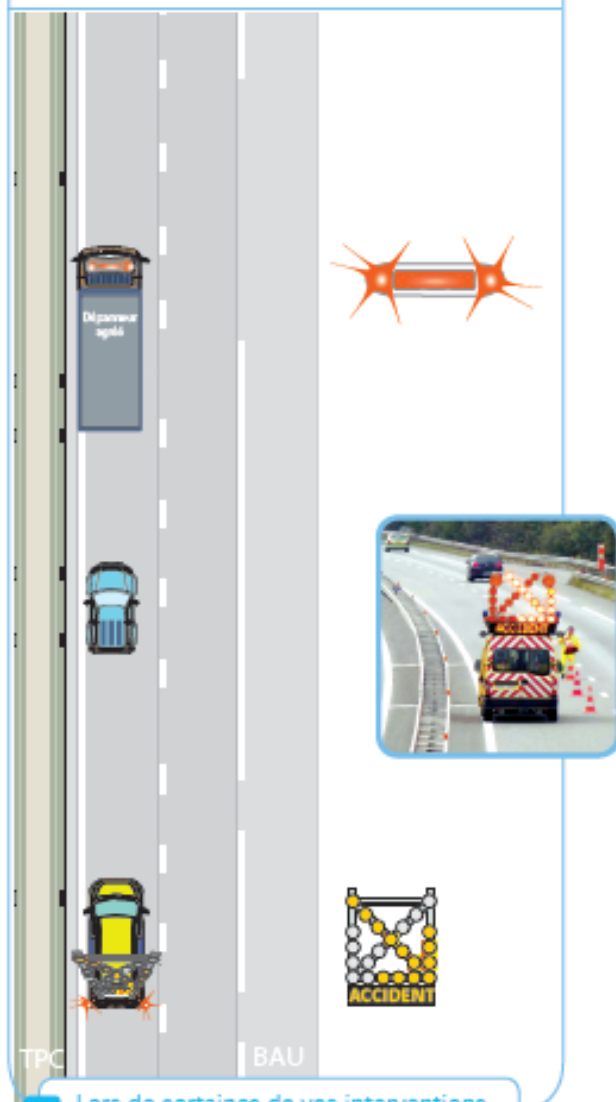
Véhicule positionné sur BAU sans empiètement sur voie de droite.
Chaussée à 2x2 voies ou plus - Cas général.
N.B. : durée d'intervention supérieure à 30 minutes interdite.



- Positionnez-vous **DEVANT** le véhicule en panne.
- Invitez les occupants du véhicule en panne à revêtir leur gilet rétro réfléchissant et à se positionner :
 - Derrière les glissières de sécurité en amont du véhicule si la configuration des lieux le permet.
 - Contre les glissières de sécurité en amont du véhicule si la configuration des lieux ne permet pas de passer derrière.

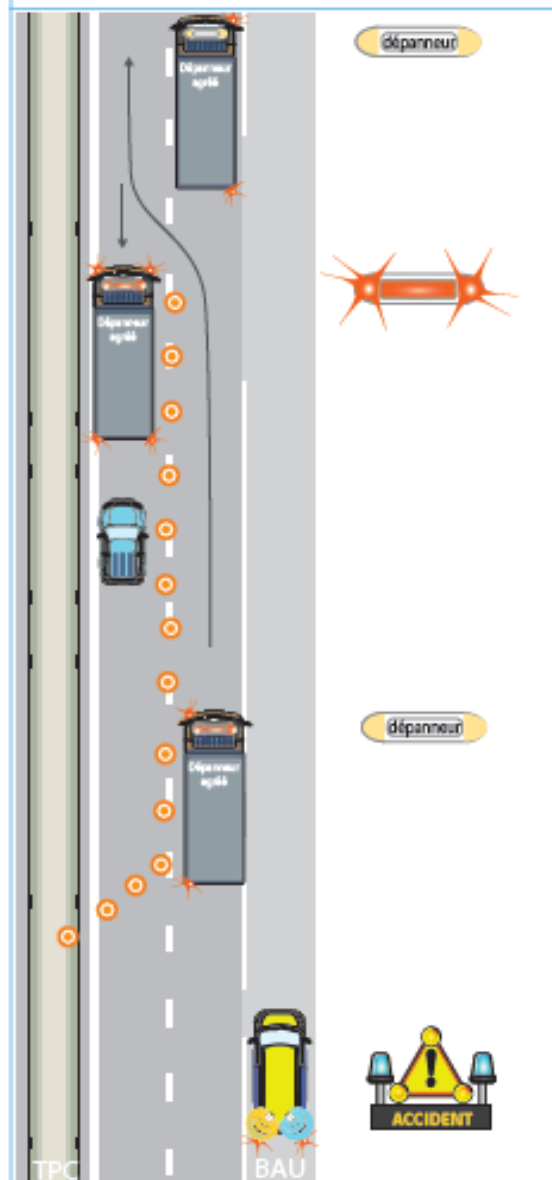
Dans tous les cas, les occupants doivent se tenir le plus loin possible des voies circulées.
N.B. : Dans cette configuration, la durée de votre intervention doit être inférieure à 30 minutes à l'issue desquelles le véhicule en panne doit être déplacé sur une zone sécurisée ou bien évacué.

Présence d'une flèche lumineuse d'urgence (FLU)



Lors de certaines de vos interventions, vous serez amené à rencontrer ce type de dispositif de signalisation pour mise en sécurité de la zone concernée par le dépannage. Les cônes sont optionnels dans cette situation.

Principe d'arrêt et de redémarrage dans une voie neutralisée



Ce principe reste le même pour la voie de droite comme pour la voie de gauche.

Sur les autoroutes à 2x3 voies ou plus, une signalisation est mise en place par les équipes VINCI Autoroutes pour neutraliser 1 ou 2 voies.

Dans tous les cas, les occupants doivent se tenir le plus loin possible des voies circulées.

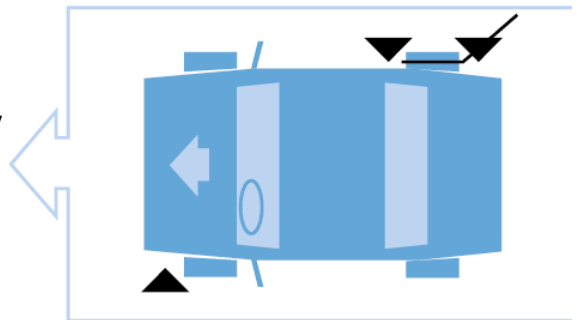
N.B. : Dans cette configuration, la durée de votre intervention doit être inférieure à 30 minutes à l'issue desquelles le véhicule en panne doit être déplacé sur une zone sécurisée ou bien évacué.

Les schémas d'arrimage des véhicules

Arrimage des véhicules chargés dans le sens de la circulation :

- 1) Une cale à l'avant et une derrière l'une des roues arrière
- 2) Prévoir un arrimage supplémentaire de cette roue arrière à l'aide d'un moyen d'arrimage en trois points (sangle)
- 3) En diagonale de cette roue, placer une cale devant la roue avant respectiv

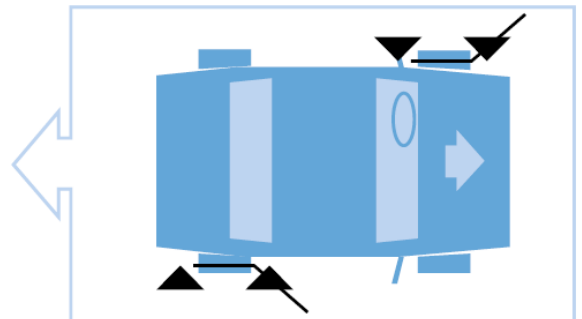
Si l'utilisation de cales n'est pas possible pour des raisons techniques, une roue supplémentaire doit être arrimée avec une sangle



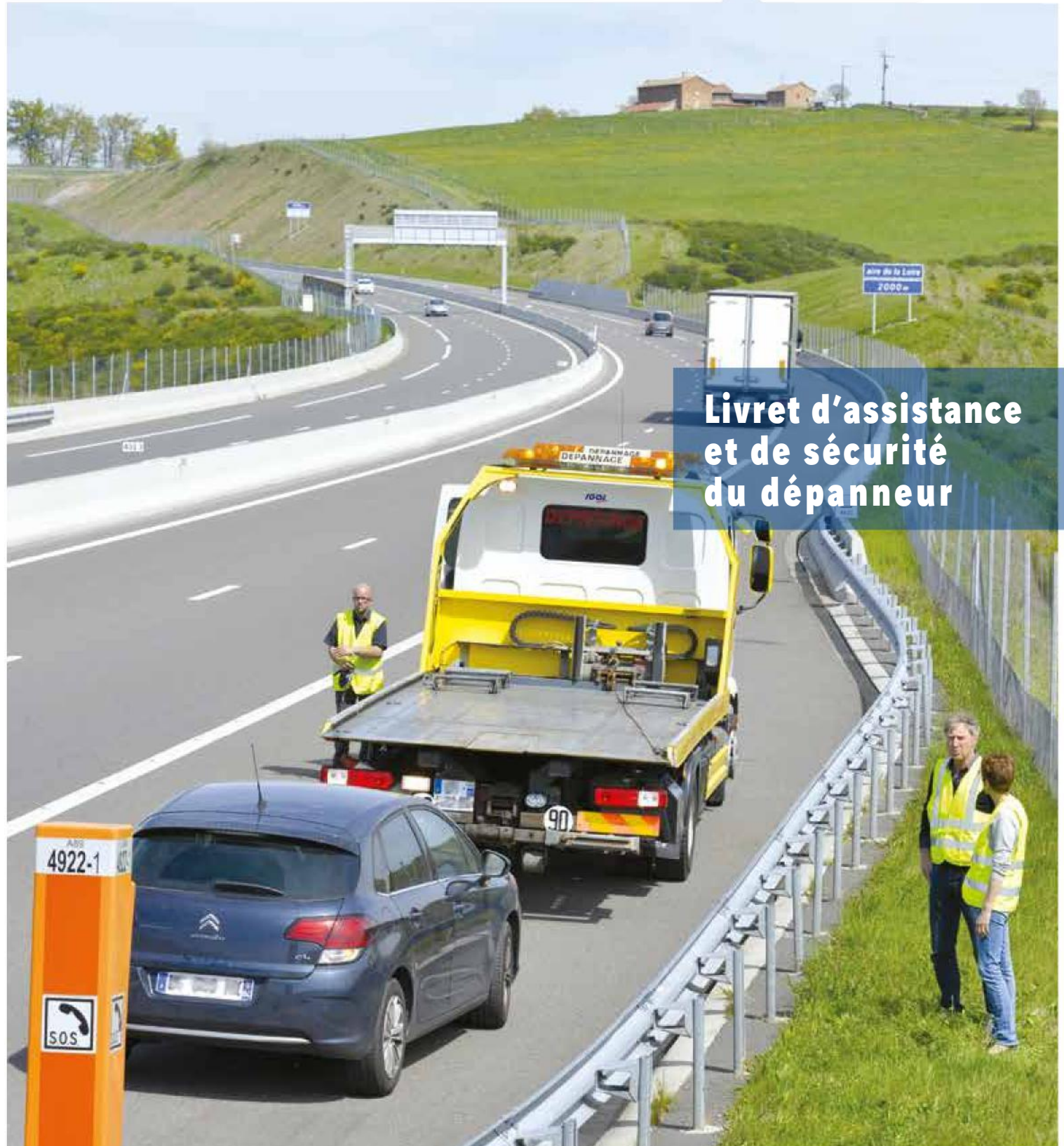
Arrimage des véhicules chargés dans le sens contraire de la circulation :

1. Une cale à l'avant et une derrière l'une des roues arrière
2. En diagonal de cette roue, placer une cale devant et une derrière la roue avant respective
3. Prévoir un arrimage supplémentaire des deux roues à l'aide d'un moyen d'arrimage en trois points (sangle)

Si l'utilisation de cales n'est pas possible pour des raisons techniques, une roue supplémentaire doit être arrimée avec une sangle



DÉPANNAGE SUR AUTOROUTE



**Livret d'assistance
et de sécurité
du dépanneur**

Table des matières

1. LE DEPANNAGE SUR AUTOROUTE	4
1.1 Le dépannage : comment ça marche ?	4
1.2 LA check-list	5
1.3 Les définitions pratiques	7
2. UTILISER AVA-JALVA	7
2.1 L'application de missionnement des dépanneurs	7
2.1 Fonctionnement de JALVA	8
2.2 L'activité dépannage c'est aussi :	10
3. LES REGLES D'OR DU DEPANNAGE SUR AUTOROUTE	11
3.1 L'application de missionnement des dépanneurs	11
4. LES PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION ET SCHEMAS	13
5. LES POINTS DE VIGILANCE PARTICULIERE	17
6. CONVIVIALITE	18
6.1 L'ACCUEIL DU CLIENT, UN ÉTAT D'ESPRIT	18
7. OBLIGATIONS CONTRACTUELLE	19
7.1 LES OBLIGATIONS DU DEPANNEUR AGREE	19
7.1.1 Informer les clients	19
7.1.2 Intervenir	19
7.1.3 Faciliter la poursuite du trajet du client	19
7.1.4 Former ses salariés	19
7.1.5 Questions- réponses	21
8. L'ECO AUTOROUTE	22
8.1 La politique environnement de VINCI Autoroutes	22
8.1.1 Protection de l'environnement	22
8.1.1.1 Les déchets	22
8.1.1.2 L'Eau – les Eaux pluviales	23
8.1.1.3 Le bruit les odeurs, les poussières	23
8.1.1.4 Les produits	23
8.1.1.5 Les déchets	24
8.1.1.6 Les rejets dans le sol	24
9. TÉLÉPÉAGE FORMULES PREMIUM ET SES CONSEQUENCES SUR LE DEPANNAGE	24
9.1 Deux formules d'abonnement télépéage : Temps Libre Premium et Fréquence Premium	24

EDITO

CHER PARTENAIRE,

Votre société dispose d'un agrément vous permettant d'intervenir sur le réseau ASF de VINCI Autoroutes.

Vous êtes ainsi l'un de nos partenaires privilégiés, tant pour la sécurité de nos clients et de nos salariés intervenant sur les autoroutes, que pour la qualité des services que nous souhaitons toujours plus performante.

La qualité du dépannage sur les autoroutes concédées bénéficie régulièrement d'une bonne appréciation de la part de nos clients. Par ailleurs, l'engagement de porter assistance aux clients en panne en moins de 30 minutes (pour les véhicules légers) et en panne en moins de 60 minutes (pour les véhicules lourds) figure parmi les axes majeurs du Contrat de service VINCI Autoroutes

Vous êtes donc, à nos côtés, les garants de la qualité de service attendue par nos clients communs lors de vos interventions.

Ce document ne se substitue pas au cahier des charges dépannage et n'a pas la prétention d'être exhaustif vis-à-vis de l'ensemble des situations que vous pourriez être amené à rencontrer sur nos autoroutes. Toutefois, il a vocation à être le référentiel de base pour la formation des dépanneurs, et à être utilisé comme document réflexe pour la plupart des interventions.

Il doit être exploité par tous les dépanneurs, aussi bien poids lourds que véhicules légers, aussi bien ceux qui viennent d'obtenir l'agrément que les plus expérimentés.

Enfin, ce document n'est pas figé dans le temps mais évoluera en fonction des nouvelles procédures opérationnelles ou administratives qui encadrent le dépannage sur autoroute

Chaque année, plus de **220 000** dépannages sont effectués sur le réseau VINCI Autoroutes. Nous comptons sur votre implication pour que la satisfaction de nos clients soit toujours au rendez-vous lors de vos interventions

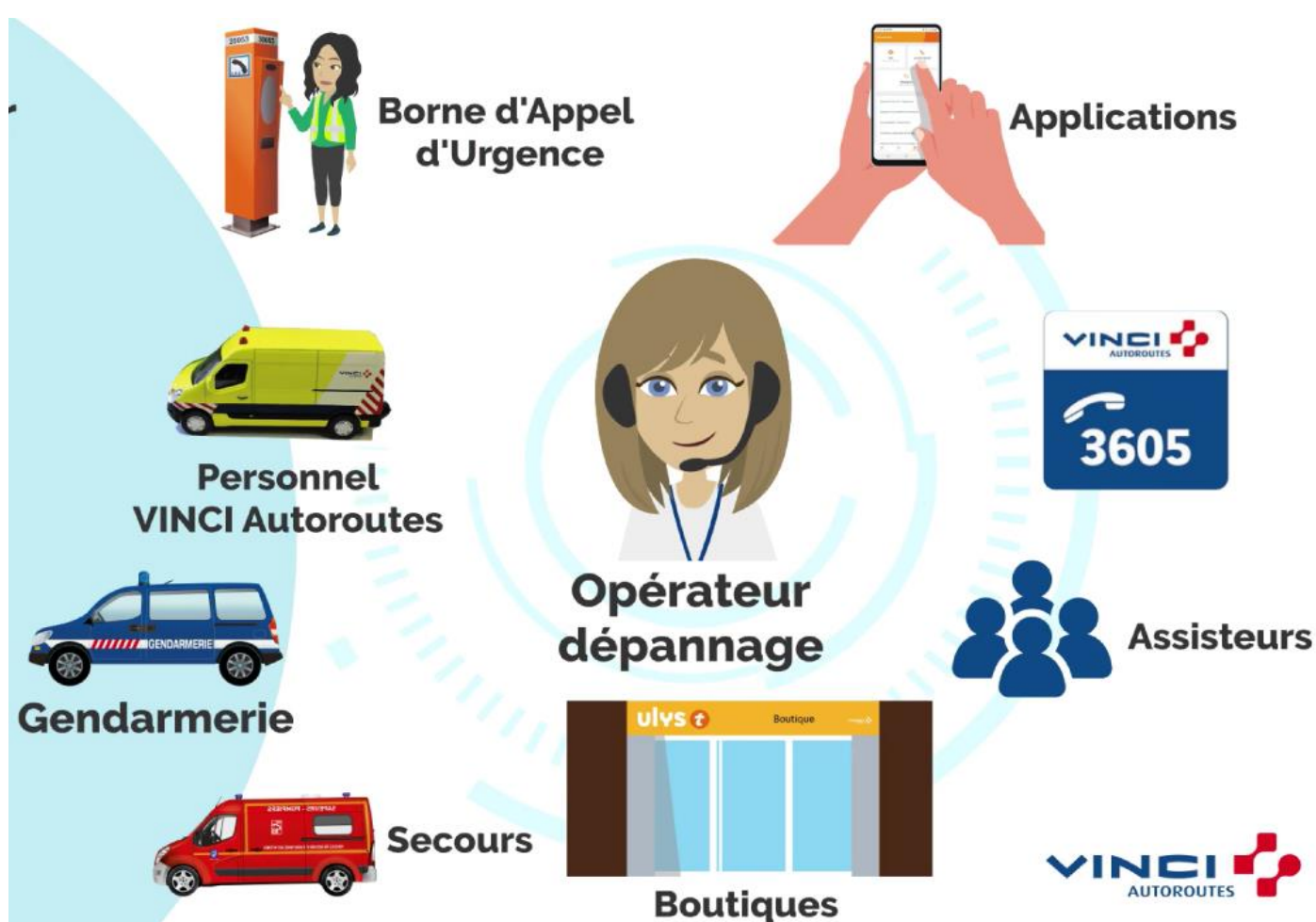


1. LE DEPANNAGE SUR AUTOROUTE

1.1 Le dépannage : comment ça marche ?

1.1.1 Les sources d'appels :

L'opérateur VINCI reçoit un appel pour une demande de dépannage selon les canaux ouverts qui vont permettre à un client en panne d'être mis en relation avec l'opérateur en vue de la prise en charge de sa demande de dépannage .



1.1.2 Les informations recueillies

L'opérateur va recueillir auprès du client le maximum d'informations utiles à la gestion de la mission de dépannage :

- Données de Localisation
- Situation sur l'autoroute
- Données du véhicule

- Données du client

L'opérateur transmettra au client les informations de sécurité en attendant le dépanneur.

- L'opérateur va informer le dépanneur via l'application AVA-JALVA qu'il a une mission à prendre en charge

1.1.3 AVA-JALVA

Le dépanneur reçoit un appel téléphonique et un message SMS lui indiquant qu'une mission doit être prise en charge

Le dépanneur acquitte et accepte la mission :

- 1) Il dispose de  mn pour arriver sur un véhicule léger
- 2) Il dispose de  mn pour arriver sur un véhicule lourd

En cas d'incapacité à respecter le délai (intempéries, suractivité...) il doit informer le PC sécurité dont le numéro est apparent dans la mission qu'il a acceptée afin que l'opérateur récupère la mission pour la transférer à un autre dépanneur.

Le délai d'approche est le temps compris entre l'appel reçu par le dépanneur et son arrivée sur le lieu de panne

Le client reçoit deux SMS :

- 1 SMS émanant de AVA qui lui indique que le dépanneur arrive dans 30 minutes et qu'en attendant il peut commencer à remplir ses coordonnées client
- 1 SMS émanant de ULYS qui lui indique que le dépanneur arrive dans 30 minutes qu'il peut consulter les tarifs, les consignes de sécurité, et qu'il peut suivre le déplacement du dépanneur

1.2 LA check-list

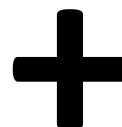
Avant toute intervention, le dépanneur doit s'assurer de la présence du matériel suffisant, nécessaire et en bon état de fonctionnement pour dépanner et évacuer le(s) véhicule(s) et ses passagers





Outillage obligatoire pour le VL et PL :

- Gilets rétro réfléchissants (autant que de places assises)
- Équipements de protection individuelle (gants, chaussures de sécurité, casque...)
- Extincteurs conformes
- Pelle
- Balai
- Absorbant
- 3 cônes propres, de hauteur 75 cm (6 recommandés) *
- plaque de remorquage (catégorie A, B et C)
- bruiteur de recul
- Gyrophares orange (visibles à 360°)
- Feux à l'arrière et à l'avant
- Disques vitesse conformes
- Plaques rouges/jaunes (si PTAC > 6t)



Le fourgon atelier devra être équipé au minimum :

- de l'outillage PL de base,
- de pièces détachées de première urgence (colliers, raccords rapides...),
- d'un compresseur,
- d'une clé à choc PL avec douille,
- d'une disqueuse,
- d'un groupe électrogène,
- d'un matériel d'éclairage,
- d'un chalumeau oxydécoupeur,
- d'un kit vérin hydraulique poussoir ou similaire
- d'un cric 20 tonnes ou similaire

1.3 Les définitions pratiques

1.3.1 Bon d'intervention :

Le dépanneur doit mentionner dans AVA sur le bon d'intervention toutes les prestations réalisées auprès des clients dépannés

1.3.2 Organisation générale de l'entreprise

Signaler impérativement au district concerné toutes les évolutions/modifications de l'organisation (nouveaux véhicules, nouveaux chauffeurs,) et transmettre les pièces justificatives correspondantes. Tout oubli ou dissimulation entraînera une sanction.

1.3.3 Collecte du péage

Ne pas oublier d'appliquer les procédures en vigueur de collecte du péage pour tous types de véhicules (VL et PL).

1.3.4 Dépannage sur place

Remettre les véhicules et leurs annexes tractées en état de marche dans un délai prévisible de 30 minutes après l'arrivée sur place (cf. article 9 du Cahier des Charges).

1.3.5 Dépannage remorquage sur aire

Il s'effectue après déplacement des véhicules et leurs annexes tractées sur une surface où la sécurité est optimisée (aires de services, de repos ou parking de péage). Dans ce cas, la durée prévisible de l'intervention peut dépasser 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier. (cf. article 9 du cahier des charges).

1.3.6 Dépannage remorquage hors réseau

Il s'effectue après déplacement des véhicules et leurs annexes vers l'atelier du dépanneur ou l'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 d'autoroute (bretelle ou accès de service).

2. UTILISER AVA-JALVA

2.1 L'application de missionnement des dépanneurs

AVA permet au dépanneur de recevoir une alerte de l'arrivée d'une mission sur son ordinateur et peut suivre son chauffeur lors de la prise en compte de la mission

Un appel du robot téléphonique l'informe qu'il a une mission à prendre dans JALVA

2.1 Fonctionnement de JALVA (Jalonneur VINCI Autoroute)

Pour accéder à la mission à prendre, le chauffeur doit se connecter à son compte sur l'application

1) Accéder à son compte :

- Soit le chauffeur à l'application JALVA ouverte sur son smartphone
- Soit le chauffeur doit se connecter à son compte



2) Acquitter et accepter la mission :

- Le but d'acquitter la mission est l'arrêt de l'appel du robot qui s'active dès le lancement de la mission et toutes les 3 minutes tant que la mission n'a pas été acquittée.
- L'acceptation de la mission doit être rapide, en cas de non-réponse un appel de l'opérateur ayant créé la mission va interagir pour vérifier que vous avez bien vu que vous aviez une mission en cours
- Si l'acceptation de la mission ne se fait pas dans les 20 mn (VL) et 40 mn (PL) après l'acquiescement, le processus de l'appel robot redémarre
- Toutefois il est possible d'accepter la mission sans acquiescement en cliquant directement dans le bandeau de la mission



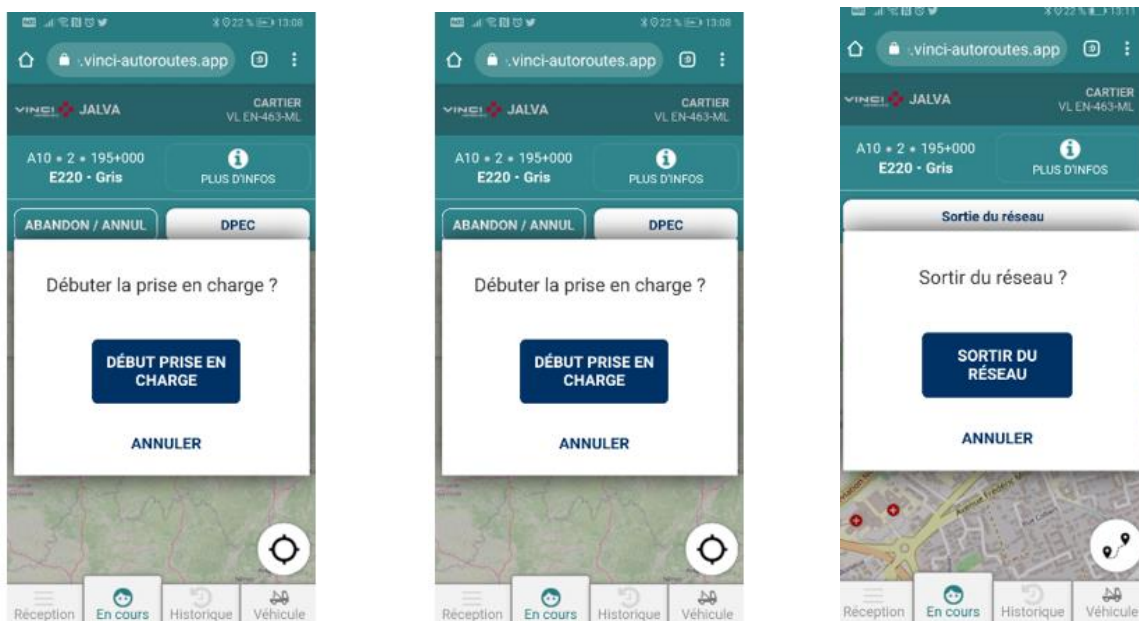
- e. Après l'acceptation de la mission, toutes modifications portées par l'opérateur dans la fiche informe le chauffeur par un fond sonore
- f. Le client recevra la position du chauffeur que 10 mn après l'acceptation de la mission

3) Choisir son véhicule intervenant :

- a. Lors de l'acceptation de la mission, il faut choisir le véhicule avec lequel le chauffeur va intervenir.
- b. Il est possible de modifier son véhicule à la seule condition que la sortie du réseau de la mission précédente a été faite
- c. Attention, la sortie de réseau est OBLIGATOIRE pour libérer le véhicule pour les autres chauffeurs

4) Prendre le véhicule en charge :

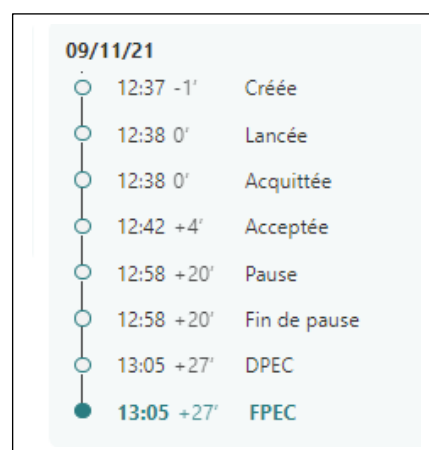
- a. Lors de l'arrivée sur les lieux , il faut cliquer sur DPEC (Début de prise en charge) et VALIDER
- b. Lors du départ des lieux, il faut cliquer sur FPEC (Fin de prise en charge) et valider



5) Accepter 2 missions :

- a. Bien vérifier que la 2^{ème} mission se situera sur le trajet du chauffeur et avant de se rendre sur la 1^{ère} mission
- b. En acceptant la 2^{ème} mission, la 1^{ère} mission est mise en pause. Et n'est pas accessible.
- c. Il est possible de revenir à la 1^{ère} mission mais en procédant à l'abandon de la 2^{ème} mission et d'attendre de terminer la 1^{ère} pour récupérer la 2^{ème} mission

d. Les informations sur la mise en pause de la mission apparaissent dans les horodatages



Tous les horaires liés à la mission sont visibles par toutes les personnes ayant un accès AVA-JALVA

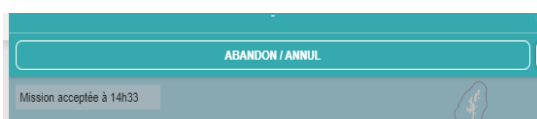
2.2 L'activité dépannage c'est aussi :

- Un client non trouvé (client parti)
- Un client refuse son dépannage
- Impossible de faire un dépannage trop d'activité
- Un autre chauffeur doit prendre ma place.

2.2.1 Abandonner une mission :

- Le chauffeur n'est plus disponible pour intervenir,
- Votre dépanneuse est panne,
- La dépanneuse n'est pas adaptée

- Cliquer sur abandon/annul, puis sur ABANDONNER
- La mission revient dans le pot commun du dépanneur qui peut affecter une autre dépanneuse
- Le nouveau chauffeur peut récupérer la mission



2.2.2 Annuler une mission :

- Le client n'est pas trouvé
- Le client refuse le dépannage



- Justifier une annulation en Autre en laissant un commentaire qui n'est pas en relation avec les 2 autres motifs

3. LES REGLES D'OR DU DEPANNAGE SUR AUTOROUTE

3.1 L'application de missionnement des dépanneurs

L'ensemble des interventions sur le réseau autoroutier est soumis à des règles régissant les principes élémentaires de sécurité tant pour les clients que pour l'ensemble du personnel intervenant sur l'autoroute. Il convient de les respecter scrupuleusement.

- Seuls les véhicules des dépanneurs agréés peuvent intervenir sur l'autoroute et ses annexes (aires, parkings, péages, bretelles d'accès, collectrices...).
- Le recul sur une voie qui n'est pas neutralisée est strictement interdit.
- La traversée à pied des voies de l'autoroute est strictement interdite.
- L'empiétement de la voie de droite lors de stationnement sur la BAU est strictement interdit. Dans ce cas, vous devrez :
 - Prévenir immédiatement les services de sécurité VINCI Autoroutes
 - Vous positionner en sécurité
 - Attendre impérativement l'intervention des équipes VINCI Autoroutes avant de procéder au dépannage
- Toute intervention dans une zone sans BAU (voies supplémentaires en rampes, voies supplémentaires en pente, tunnels, viaducs) est strictement interdite sans mise en protection préalable par les services de sécurité VINCI Autoroutes. Vous devez vous positionner en sécurité et attendre impérativement l'intervention des services de VINCI Autoroutes avant de procéder au dépannage.
- NB : La cunette en béton ne fait pas office de BAU.
- Le demi-tour sur une gare de péage en barrière est strictement interdit.
- Le stationnement sur les voies est interdit sauf à l'intérieur d'un balisage mis en place par VINCI Autoroutes.

- i. Ne pas hésiter à solliciter le PC Sécurité VINCI Autoroutes si la sécurité sur les lieux du dépannage ne semble pas être assurée.
- j. Toute intervention dont la durée est supérieure à 30 minutes ne doit pas être réalisée sur BAU, refuge ou accès de service, que sous protection impérative des équipes VINCI Autoroutes. Sinon, le véhicule en panne doit être déplacé sur une aire de services, de repos ou un parking au niveau d'un péage.
- k. Signaler au PC Sécurité VINCI Autoroutes tout évènement de type accident, objet sur chaussée, incendie... que vous pourrez rencontrer au cours de vos déplacements sur le réseau.
- l. Nous vous conseillons de respecter les vitesses suivantes :
 - a. 40 km/h maxi sur BAU (sauf lors de la manœuvre d'insertion sur la voie de droite).
 - b. 50 km/h maxi sur voie neutralisée.

4. LES PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION ET SCHEMAS

Voir, être vu, être protégé

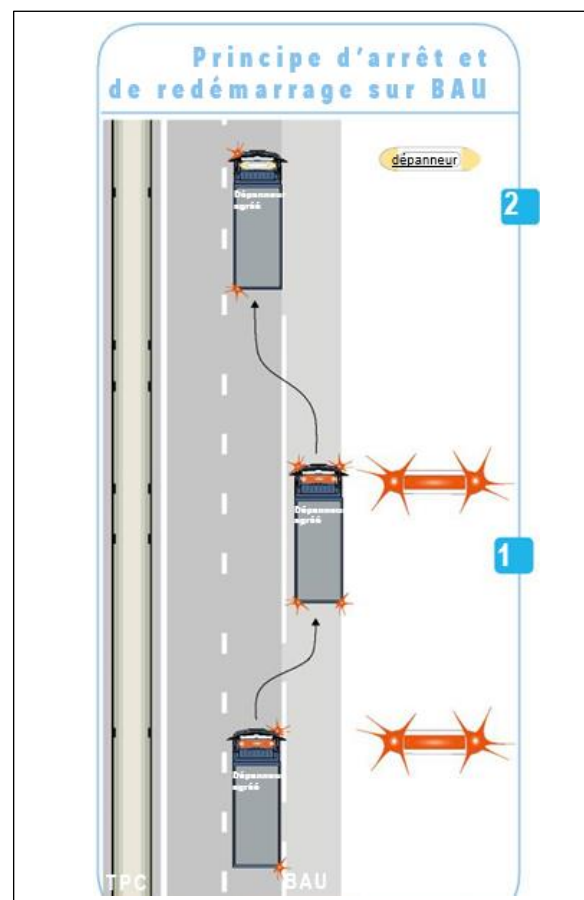
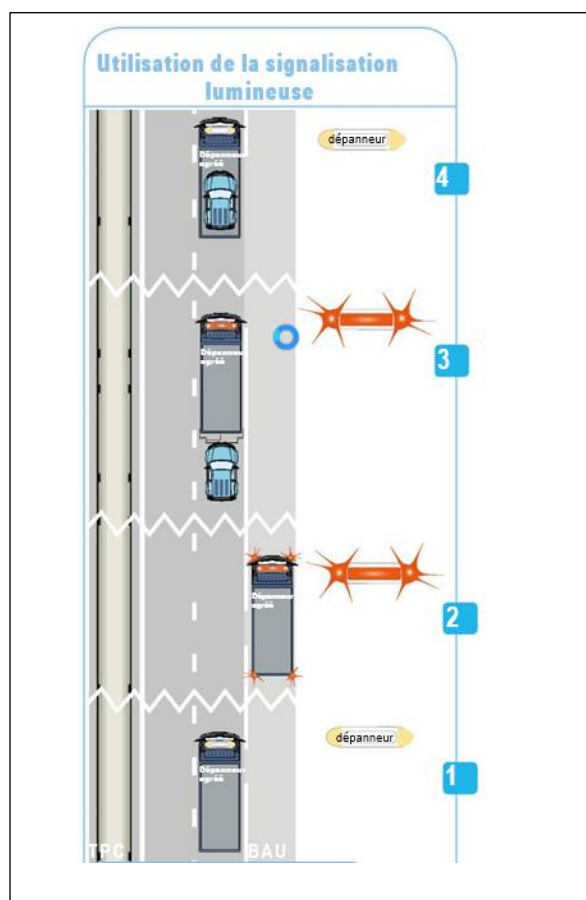
Avant de descendre de votre véhicule (par la droite si possible), vérifiez que la circulation le permet

Lors de vos déplacements à pied, restez face à la circulation.

Le port du gilet rétroréfléchissant est obligatoire de jour comme de nuit

L'utilisation des équipements de protection individuelle (gants, chaussures de sécurité, casque...) est obligatoire.

Utilisez la signalisation lumineuse dont est équipée votre véhicule.



Les différentes situations

- 1 Déplacement à vide
- 2 Stationnement et déplacement sur BAU
- 3 Déplacement avec véhicule en remorque (obligation de mettre en place la plaque de remorquage sur ce véhicule).
- 4 Déplacement avec véhicule en charge

Le gyrophare doit être visible à 360 °

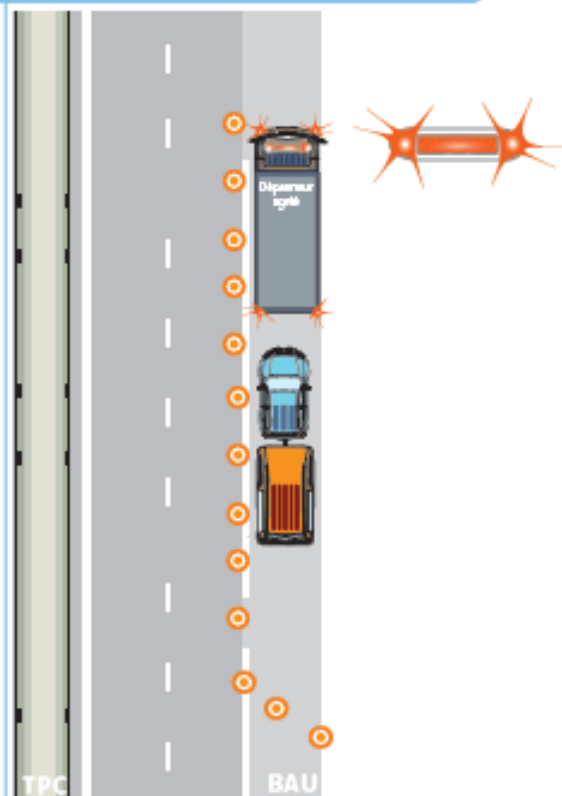
- 1 Décélérez sur la BAU
- 2 Accéder sur la BAU (jusqu'à 70 à 80 km/h avant la réinsertion dans la voie de droite)

En cas d'utilisation d'un accès de service, nous devons impérativement le fermer après votre passage



Dépannage de véhicule positionné sur BAU : PL

Véhicule encombrant (poids lourd, caravane, car sans passagers) positionné sur BAU sans empiétement sur voie de droite. Chaussée à 2x2 voies ou plus.



Positionnez-vous **DEVANT** le véhicule en panne.

Invitez les occupants du véhicule en panne à revêtir leur gilet rétro réfléchissant et à se positionner :

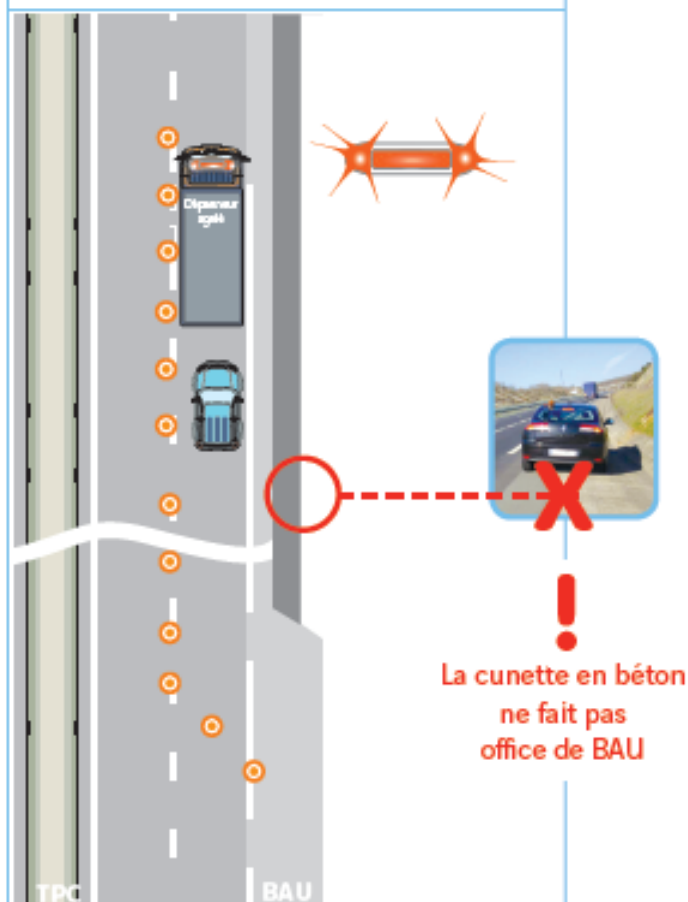
- Derrière les glissières de sécurité en amont du véhicule si la configuration des lieux le permet.
- Contre les glissières de sécurité si la configuration des lieux ne permet pas de passer derrière.

Dans tous les cas, les occupants doivent se tenir le plus loin possible des voies circulées.

N.B. : Dans cette configuration, la durée de votre intervention doit être inférieure à 30 minutes à l'issue desquelles le véhicule en panne doit être déplacé sur une zone sécurisée ou bien évacué.



Dépannage de véhicule positionné dans une zone sans BAU

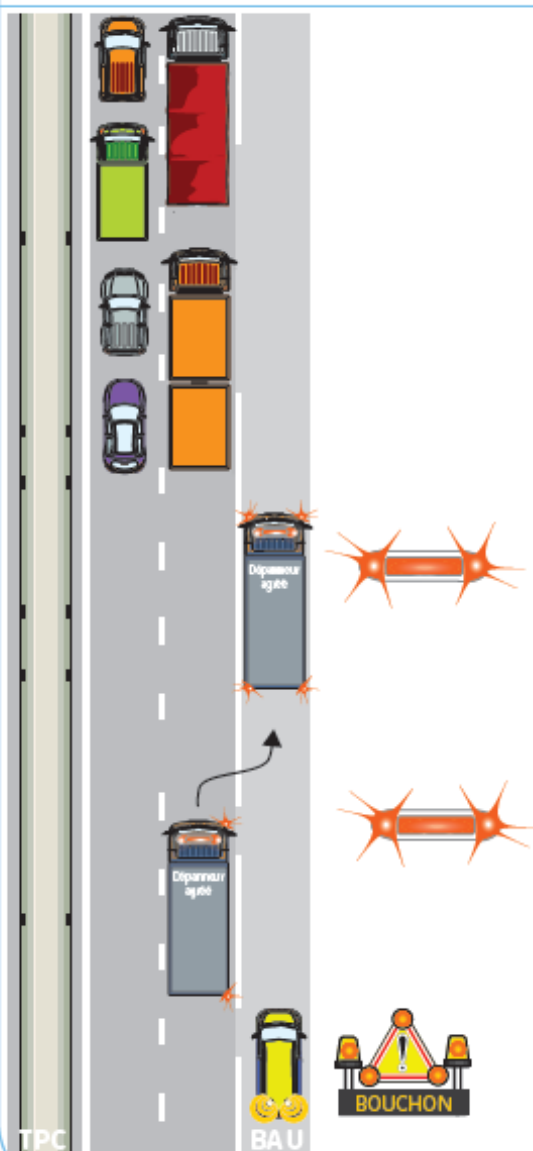


La cunette en béton ne fait pas office de BAU

Toute intervention dans une zone **sans BAU** est **strictement interdite** sans mise en protection préalable par les services de sécurité VINCI Autoroutes.

Dans ce cas, vous devez vous positionner en sécurité et attendre **impérativement** l'intervention des équipes de VINCI Autoroutes avant de procéder au dépannage.

Remontée de bouchon



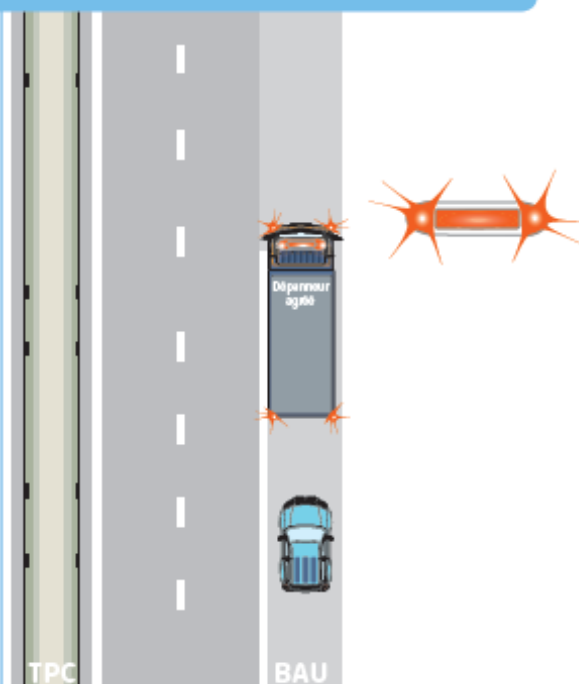
La remontée d'un bouchon par la BAU s'effectue à vitesse réduite (30 km/h max)

Attention à la présence de piétons et de véhicules éventuels sur la BAU.

Attention à l'ouverture des portières de véhicules.

Dépannage de véhicule positionné sur BAU : VL

Véhicule positionné sur BAU sans empiètement sur voie de droite.
Chaussée à 2x2 voies ou plus - Cas général.
N.B. : durée d'intervention supérieure à 30 minutes interdite.



Positionnez-vous **DEVANT** le véhicule en panne.

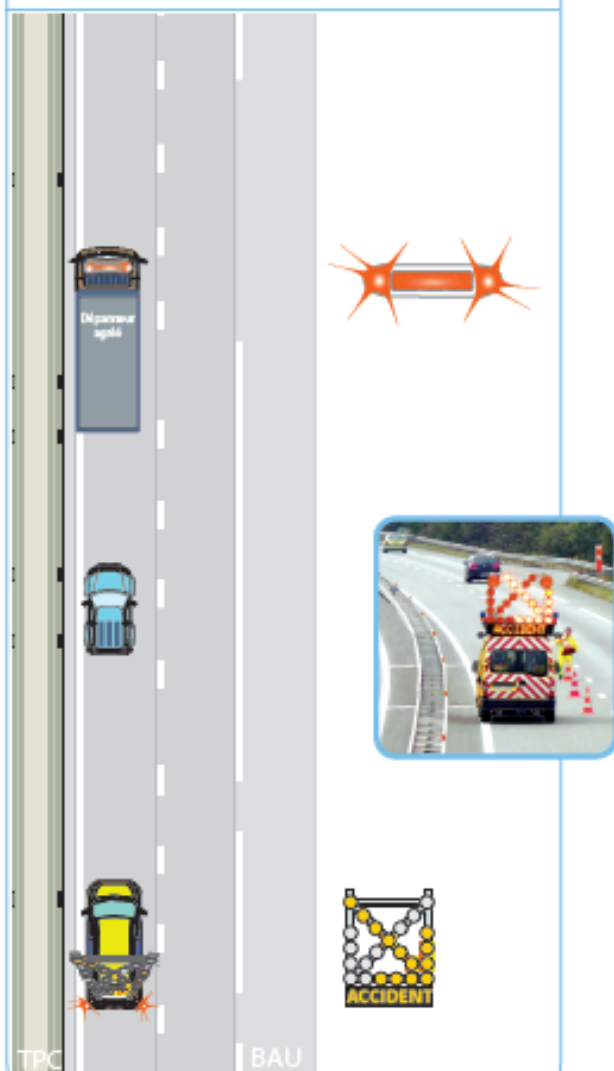
Invitez les occupants du véhicule en panne à revêtir leur gilet rétro réfléchissant et à se positionner :

- Derrière les glissières de sécurité en amont du véhicule si la configuration des lieux le permet.
- Contre les glissières de sécurité en amont du véhicule si la configuration des lieux ne permet pas de passer derrière.

Dans tous les cas, les occupants doivent se tenir le plus loin possible des voies circulées.

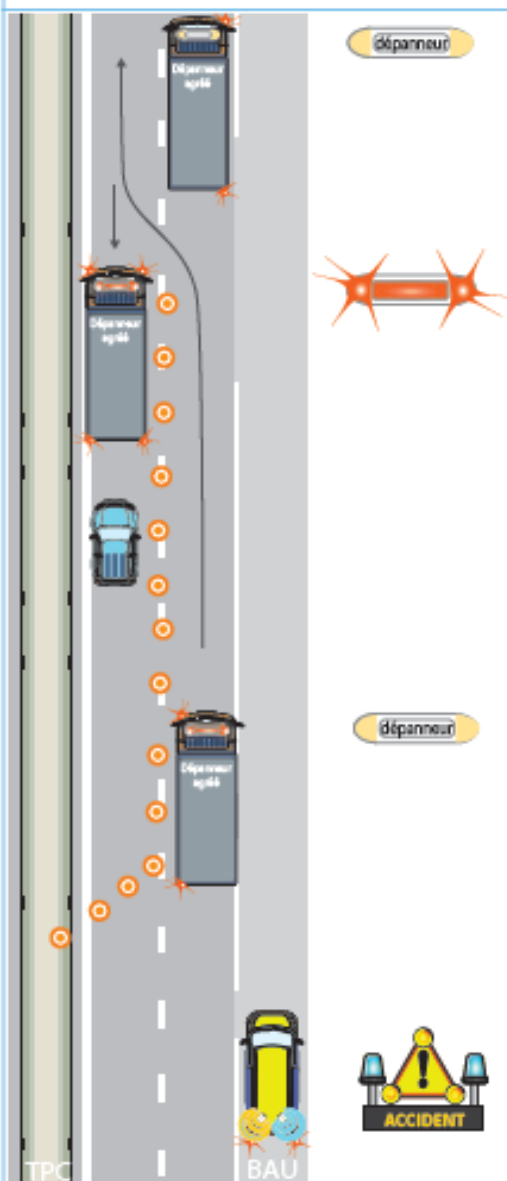
N.B. : Dans cette configuration, la durée de votre intervention doit être inférieure à 30 minutes à l'issue desquelles le véhicule en panne doit être déplacé sur une zone sécurisée ou bien évacué.

Présence d'une flèche lumineuse d'urgence (FLU)



Lors de certaines de vos interventions, vous serez amené à rencontrer ce type de dispositif de signalisation pour mise en sécurité de la zone concernée par le dépannage. Les cônes sont optionnels dans cette situation.

Principe d'arrêt et de redémarrage dans une voie neutralisée



Ce principe reste le même pour la voie de droite comme pour la voie de gauche.

Sur les autoroutes à 2x3 voies ou plus, une signalisation est mise en place par les équipes VINCI Autoroutes pour neutraliser 1 ou 2 voies.

Dans tous les cas, les occupants doivent se tenir le plus loin possible des voies circulées.

N.B. : Dans cette configuration, la durée de votre intervention doit être inférieure à 30 minutes à l'issue desquelles le véhicule en panne doit être déplacé sur une zone sécurisée ou bien évacué.

5. LES POINTS DE VIGILANCE PARTICULIERE

- a. Interventions dans des conditions particulières
- b. Situations à risques
- c. Présence d'autres intervenants



Interventions dans des conditions particulières

En présence de certains chantiers (*exemple : double sens*), les conditions d'intervention peuvent être particulières. Vous devrez participer à la réunion organisée par le district.

Les procédures spécifiques vous seront alors présentées

**SIGNELEZ AUX ÉQUIPES
VINCI AUTOROUTES
TOUTE SITUATION
À RISQUES !**

Situations à risques

Lors d'une intervention sur autoroute, il faut être vigilant à l'environnement de travail, ne pas se précipiter et bien réfléchir avant d'agir, tout particulièrement

Si les situations suivantes se présentent :

- d. Accident impliquant un véhicule transportant des matières dangereuses (TMD) + risques liés à la présence ou au transvasement de produits chimiques. Incendie
- e. Intervention avec une grue + risque d'écrasement et de renversement.
- f. Intervention à proximité de lignes électriques + risque d'électrisation.
- g. Intervention sur un pont, un viaduc... + risque de chute de personnes ou d'objets, risque de basculement.

Le plan de prévention est établi une fois par an. Il est disponible pour tous les chauffeurs et peut être demandé à tout moment. Sa dématérialisation fait qu'il peut être véhiculé sur le smartphone. En cas de besoin, vous pouvez demander conseil à votre interlocuteur VINCI Autoroutes.

Présence d'autres intervenants

Si vous faites intervenir d'autres entreprises pour les besoins du dépannage, il faut penser à analyser les risques en commun et établir un plan de prévention écrit si une des deux conditions suivantes est

Intervention d'une durée ≥ 400 heures sur une période inférieure ou égale à 12 mois. Présence de travaux dangereux

(voir arrêt ministériel du 19/03/1993 ;
exemple : travaux exposant à des substances
et préparations explosives, inflammables, toxiques...)



6. CONVIVIALITE

6.1 L'ACCUEIL DU CLIENT, UN ÉTAT D'ESPRIT

Voici quelques éléments pour mieux comprendre nos clients et avoir une meilleure posture de service.



UN OBJECTIF COMMUN, QUE NOS CLIENTS SOIENT

Ils choisissent l'autoroute plutôt que la route nationale ou le train. Ils doivent être satisfaits du service apporté, partager leur satisfaction avec les autres

RESPECTUEUX DE NOS MÉTIERS
Ils suivent nos conseils de comportement et de sécurité, et respectent les infrastructures, les équipements et encore plus nos équipes. Pour cela, nous devons avoir un comportement irréprochable.

Dans une situation de dépannage, vous êtes le reflet de l'image de la société d'autoroutes et de la qualité de service.

"Nos clients sont vos clients"

La relation client dans le dépannage sur autoroute

- 1- Mettez tout en œuvre pour la satisfaction du client.
- 2- Ayez conscience que la situation vécue par le client est difficile (stress, peur...).
- 3- Réservez au client le meilleur accueil
- 4- Mettre en confiance le client
- 5- Adoptez un comportement professionnel en toutes circonstances.
- 6- Gardez toujours le sourire.
- 7- Votre comportement doit être irréprochable car vous êtes l'image de votre entreprise
- 8- mais aussi celle de VINCI Autoroutes.
- 9- Proposez toujours à votre client la meilleure offre de service.
- 10- Reformulez pour être sûr de bien comprendre les demandes du client
- 11- Face à l'agressivité, conservez votre calme.
- 12- Soyez à la disposition du client pour l'aider dans la poursuite de son voyage

A ce titre, vous êtes
un ambassadeur de
VINCI Autoroutes

7. OBLIGATIONS CONTRACTUELLE

7.1 LES OBLIGATIONS DU DEPANNEUR AGREE

7.1.1 Informer les clients

Une fois arrivé sur les lieux de la panne et après avoir déterminé la cause de la panne du véhicule, vous devez :

- Informar le client des consignes de sécurité.
- Demander au client s'il est titulaire d'une offre Premium télépéage.
- Informar le client sur les conditions techniques et tarifaires de l'intervention (les tarifs doivent être visibles par le client).
- Vérifier auprès de l'assistance ou de l'assureur la prise en charge du dépannage.
- Donner verbalement une estimation tarifaire si des prestations hors forfait sont nécessaires ou souhaitées par le client



7.1.2 Intervenir

- Dépanner sur place si les conditions de sécurité le permettent.
- Dépanner après un déplacement du véhicule (pour des raisons de sécurité) sur une aire de repos, de services, un parking au péage.
- Remorquer jusqu'à mon garage agréé.
- Remorquer en un lieu ou garage que le client aura choisi.

7.1.3 Faciliter la poursuite du trajet du client

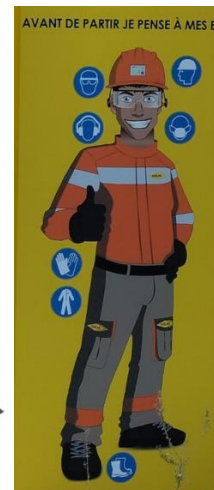
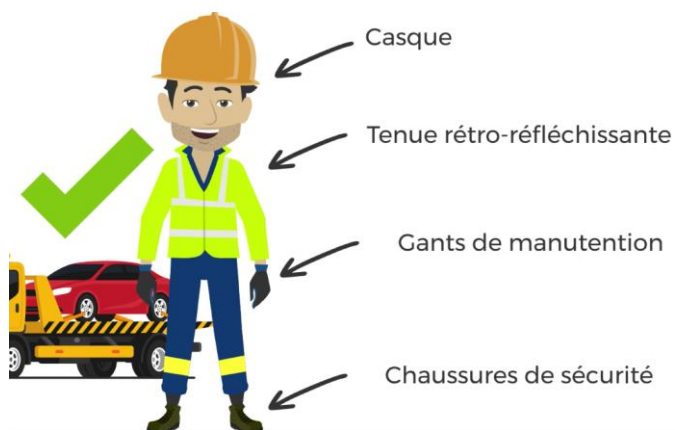
Vous vous engagez à :

- Transporter le client gratuitement (passagers et bagages) hors de l'autoroute, jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne.
- Accueillir le client dépanné dans les meilleures conditions de confort, dans des locaux propres, conviviaux, avec toutes les commodités nécessaires à une attente prolongée.
- Assister le client dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location, informer et aider le client pour la mise en contact avec l'assistance (ou assureur).

7.1.4 Former ses salariés

L'entreprise de dépannage s'engage à :

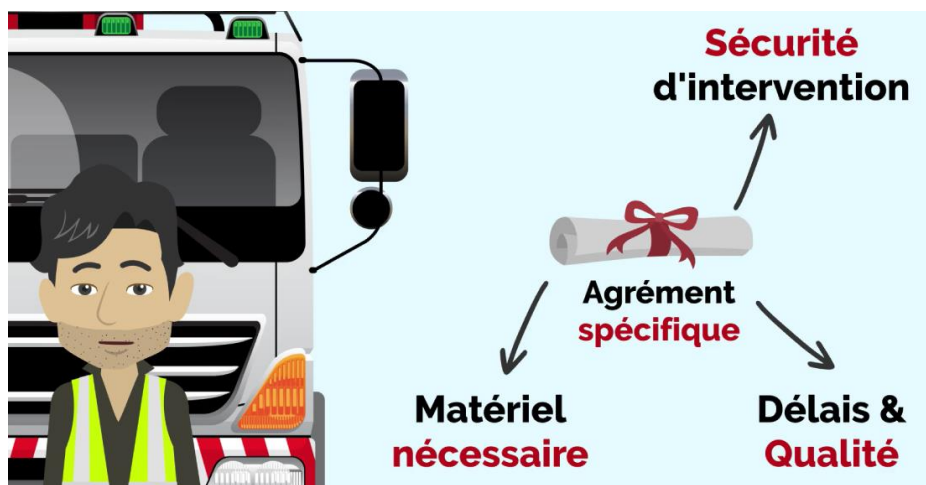
- a. Assurer la formation de son personnel sur les risques liés aux interventions de dépannage sous circulation.
- b. Mettre à disposition de son personnel outils / matériels et équipements de protection individuelle conformes à la réglementation en lui indiquant les consignes particulières liées à leur utilisation.
- c. Faire respecter les obligations et consignes de sécurité par son personnel.



7.1.5 Questions- réponses

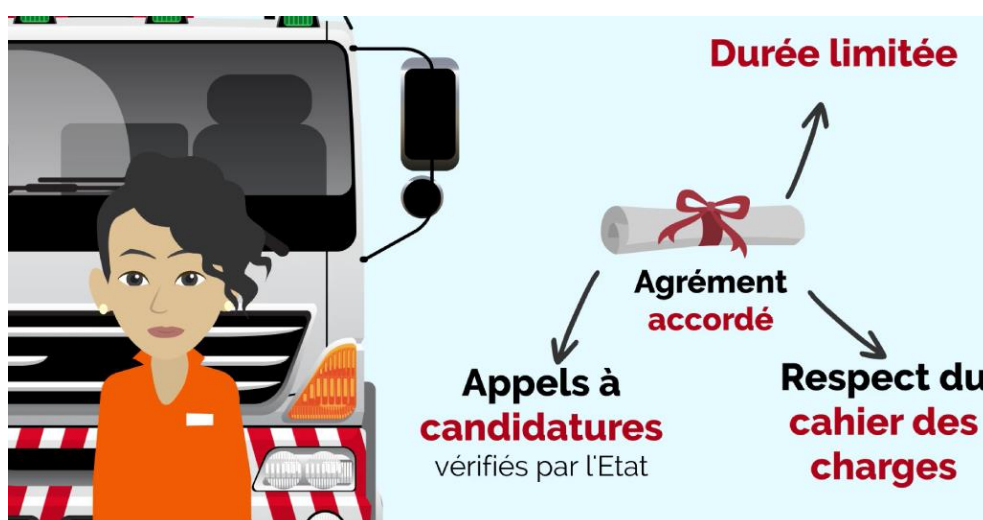
7.1.5.1 Pourquoi les dépanneurs qui interviennent doivent-ils être agréés ?

Le dépannage sur autoroute nécessite un agrément spécifique pour des raisons de sécurité liées au contexte d'intervention (vitesse élevée des véhicules et importance du trafic), au matériel nécessaire mais aussi pour garantir le respect des délais d'intervention et des critères de qualité



7.1.5.2 Comment sont-ils agréés ?

L'agrément est accordé pour une durée limitée, à l'issue d'un appel à candidatures, vérifié par les services de l'état engageant les dépanneurs à respecter un cahier des charges exigeant en matière de matériel, de compétences, d'installations, de prix et de délai d'intervention



7.1.5.3 Quels sont les tarifs de dépannage sur autoroute ?

Pour les véhicules d'un poids total en charge inférieur à 3,5 tonnes, les prix sont règlementés par un arrêté ministériel (mis à disposition des clients dans le camion, affichés dans les locaux du dépanneurs et téléchargeables sur le site de Vinci autoroute <https://public-content.vinci-autoroutes.com/PDF/Tarifs->

[depannage_septembre-2022.pdf](#), sur Internet.). Pour les autres véhicules(égal ou > à 3,5 tonnes) les prix sont ceux appliqués par l'entreprise de dépannage, ils sont également et mis à disposition des clients dans le camion et affichés dans les locaux du dépanneur.

8. L'ECO AUTOROUTE

8.1 La politique environnement de VINCI Autoroutes

VINCI Autoroutes s'est engagé dans une démarche de certification ISO 14001.

À ce titre, nous souhaitons associer nos partenaires pour qu'ils partagent nos engagements et participent à la mise en œuvre d'une autoroute écoresponsable.

8.1.1 Protection de l'environnement

8.1.1.1 Les déchets

Les déchets doivent être stockés dans des lieux / locaux appropriés :

- sur une plate-forme étanche pour les déchets dangereux,
- à l'abri de la pluie (pour les déchets dangereux ou risquant d'être altérés par les intempéries),
- sur bac de rétention pour chaque contenant susceptible de produire des jus.
- Respecter le tableau de compatibilité des produits chimiques
- Disposez des bords de pesée des déchets non-dangereux (le verre, les plastiques, les métaux, les cartons, les papiers, le bois, les textiles, etc.) qui peuvent aussi être suivis sur TRACKDECHET
- Tracer les déchets dangereux dans TRACKDECHETS tels que défini dans **l'annexe 3 de la directive 2008/98/CE parlement européen** (Explosif ; - Comburant ; - Inflammable ; - Irritant (irritation cutanée et lésions oculaires) ; - Toxicité spécifique pour un organe cible / toxicité par aspiration ; - Toxicité aiguë (après administration par voie orale ou cutanée, ou suite à une exposition par inhalation) ; - Cancérogène ; - Corrosif ; - Infectieux ; - Toxique pour la reproduction ; - Mutagène ; - Dégagement d'un gaz à toxicité aiguë ; - Sensibilisant ; - Ecotoxique. (huiles, peintures, vernis, traitement de surface, amiante, fluides frigorigènes, etc.)



TABLE DE COMPATIBILITE DES PRODUITS CHIMIQUES

									
	?	X	X	X	X	X	O	X	X
	X	O	X	X	X	X	O	X	X
	X	X	O	?	X	X	X	X	X
	X	X	?	O	?	X	X	X	X
	X	X	X	?	?	?	?	?	?
	X	X	X	X	?	O	O	O	O
	O	O	X	X	?	O	O	O	O
	X	X	X	X	?	O	O	O	O
	X	X	X	X	?	O	O	O	O



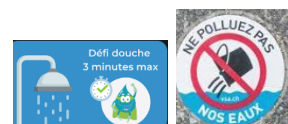
L'outil de traçabilité Trackdéchet

Le décret 2021-321, issu de la Loi Economie Circulaire, impose la dématérialisation de la traçabilité des déchets dangereux et/ou contenant des POPv. Les arrêtés ministériels du 21 décembre 2021 relatif à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets d'amiante fixent les dispositions réglementaires pour l'usage de la plateforme et rendent obligatoire la traçabilité dématérialisée pour les déchets concernés (dangereux et amiante) depuis le 1er janvier 2022.

8.1.1.2 L'Eau – les Eaux pluviales

Pouvez-vous optimiser vos consommations d'énergie (séchage) et d'eau (station de lavage) ?

Que faire pour ne pas envoyer d'hydrocarbures ou de liquides de refroidissement dans les égouts ?



8.1.1.3 Le bruit les odeurs, les poussières

Y-a-t-il trop de bruit pour vos salariés ou vos voisins ?

Comment réduire vos rejets polluants dans l'air (aérosols, filtration...) ?



8.1.1.4 Les produits

Existe-t-il des produits moins polluants pour votre métier (nettoyants, peintures, dégraissants...) ?

8.1.1.5 Les déchets

Quelles sont les bonnes pratiques pour optimiser la gestion des coûts de vos déchets ?

Quels sont les déchets de votre activité :

Déchets de dépollution : filtres de cabines de peinture ?

Déchets de vidange du séparateur à hydrocarbures ?

Où éliminer vos solvants, pneus, filtres à huile, plaquettes de frein... ?



8.1.1.6 Les rejets dans le sol

Comment éviter de polluer les sols (huiles, acide de batterie...) ?



Votre activité est-elle soumise à la réglementation des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (surface d'atelier, stock de pneus et véhicules hors d'usage VHU...) ?



9. TÉLÉPÉAGE FORMULES PREMIUM ET SES CONSEQUENCES SUR LE DEPANNAGE

9.1 Deux formules d'abonnement télépéage : Temps Libre Premium et Fréquence Premium

■ Deux formules d'abonnement télépéage : **Temps Libre Premium** Et **Fréquence Premium**

En plus des fondamentaux du service (voies dédiées, parkings, Espace Abonnés et infos privilégiées), ces deux offres Premium proposent à nos clients (VL uniquement) un bouquet de services innovants appelé pack Premium. Il se compose :

- d'un service Garantie panne mécanique et pneumatique,
- d'un Club Avantages VINCI Autoroutes,
- d'un service après-vente VIP.

En tant que dépanneur agréé et dans le cadre de vos interventions de dépannage sur le réseau autoroutier concédé, nos clients Premium sont amenés à vous présenter cette assurance dans le cadre de la gestion de leur dossier. Pour assurer ce service, VINCI Autoroutes a signé une convention avec l'assureur Covéa Affinity qui se charge des dossiers des clients Premium.



Pour rappel

La garantie a pour objet, en cas de panne immobilisante ou de crevaisson, la prise en charge par l'assureur des frais de réparations et/ou de remplacement TTC (pièces et main d'œuvre selon les barèmes

constructeur), dans les limites prévues aux articles 4 et 6 de la notice (extrait de la notice d'information figurant dans les conditions particulières du pack Premium du contrat d'abonnement télépéage à disposition dans leur Espace Abonnés sur <https://www.vinci-autoroutes.com/fr/>.

Les conditions des clients :

- a. Être titulaire d'une formule Premium au moment du sinistre.
- b. La panne mécanique immobilisante ou crevaison doit avoir lieu sur le réseau des autoroutes françaises concédées.

DEFINITIONS :

La panne mécanique immobilisante : le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule, occasionné par une panne ou un incident mécanique d'origine aléatoire ayant rendu le véhicule non roulant. La crevaison : couvre le prix de remplacement des pneumatiques, à l'exclusion de toute réparation, ayant les mêmes caractéristiques techniques que le pneumatique endommagé, montés sur un même essieu.

Plafond de la prise en charge

- 1 000 € TTC pour la garantie panne mécanique
- 200 € TTC pour la garantie pneumatique.



L'assureur rembourse au client les frais de dépannage occasionnés suite à une panne immobilisante et/ou crevaison sur le réseau autoroutier concédé et sur présentation de la facture originale du dépanneur agréé.

À noter : si le client a un dépannage dû à autre chose qu'une panne mécanique immobilisante ou crevaison, la prestation du dépanneur n'est pas prise en charge.

■ Comment accompagner nos clients ?

Si le sinistre survient du lundi au vendredi de 8h à 18h30

Avant d'effectuer la réparation ou le changement de pneumatique, dès le diagnostic de la nature de la panne ou de la crevaison, vous devez prendre contact sans délai avec le centre d'appels de l'assureur

au : **09 69 39 55 98 (appel non surtaxé)**

Communiquez-lui également le numéro figurant sur l'étiquette au dos du badge télépéage du client, les 7 chiffres après 250 04.

Si rien ne s'y oppose, l'accord de prise en charge sera immédiatement délivré par téléphone (nature et montant), sous déduction des sommes restant éventuellement à la charge du client



Si le sinistre survient du lundi au vendredi de 8h à 18h30

Le client devra adresser dans les 5 jours suivant la survenance du sinistre l'original de la facture acquittée des travaux effectués ainsi qu'une copie des factures d'entretien de son véhicule, de la carte grise et du dernier contrôle technique à l'adresse suivante :

VINCI Autoroutes – Service Garantie – CS 44104 – 80041 AMIENS Cedex 1

Pensez à rappeler au client le numéro figurant sur l'étiquette au dos de son badge télépéage, les 7 chiffres après 250 04.

L'assureur instruira le sinistre et remboursera la facture dans un délai maximum de 15 jours après réception de l'ensemble des pièces nécessaires au règlement du sinistre

■ En cas de panne, le process de déclenchement du dépannage ne change pas

Vous serez toujours missionné par VINCI Autoroutes pour les dépannages.

Le client est invité à prendre contact le plus rapidement possible, selon les procédures d'exploitation et de sécurité en vigueur, avec les services de sécurité de la société d'autoroutes concernée.

Le contrat de service



#BIENVOYAGER

9 ENGAGEMENTS POUR NOS CLIENTS

#1

BIEN

VOUS INFORMER

24/7 sur vos conditions de circulation en vous signalant **en moins de 5 minutes** les événements sur votre trajet, via les différents canaux d'info trafic (site web, Radio VINCI Autoroutes, Twitter, appli Ulys...).

#2

BIEN

VOUS ÉCOUTER

et répondre à toutes vos questions **en moins de 30 secondes**, via les différents canaux de votre service clients (3605, site web, interphonie au péage).

#3

BIEN

VOUS PROTÉGER

grâce à **plus de 2 000 femmes et hommes en jaune**, qui veillent en permanence sur votre sécurité, contribuant à rendre l'autoroute 5 fois plus sûre que toute autre route.

#4

BIEN

VOUS ASSISTER

en intervenant en moins de 30 minutes en cas de panne de votre véhicule léger.

#5

BIEN

VOUS ACCUEILLIR

sur plus de 450 aires conçues **pour répondre au mieux à vos besoins et envies**, pour un long voyage comme un trajet du quotidien.

#6

BIEN

VOUS FAIRE ÉCONOMISER

avec une gamme d'offres, de produits et de services **adaptés à tous les budgets**.

#7

BIEN

VOUS FACILITER LA ROUTE

avec **Ulys**, l'abonnement télépéage associé à **de nombreux services qui simplifient votre mobilité** (appli Ulys, club Ulys Team, Ulys e-Drive...).

#8

BIEN

VOUS ACCOMPAGNER

dans vos nouvelles habitudes de mobilité durable **avec l'Autoroute Bas Carbone**, grâce au développement des transports partagés et de bornes de recharge électrique sur les aires.

#9

BIEN

VOUS ENCOURAGER

à agir avec nous **pour la préservation de la planète et des territoires**, en protégeant les écosystèmes, en optimisant l'utilisation des ressources et en valorisant les déchets.

CHAQUE JOUR, À TOUTE HEURE ET PAR TOUS LES TEMPS, NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS FAIRE #BIENVOYAGER !

Pour en savoir plus, rendez-vous sur H24