



**PRÉFET
DE LA VIENNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CAHIER DES CHARGES

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

DÉPANNAGE ET REMORQUAGE DES VÉHICULES LÉGERS

SUR LES ROUTES NATIONALES N° 10, 147 et 149

DÉPARTEMENT DE LA VIENNE

TABLE DES MATIÈRES

<u>GÉNÉRALITÉS.....</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 1 – OBJET DU CAHIER DES CHARGES.....</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 2 – DÉFINITION DES SECTEURS D'INTERVENTION.....</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 4 - LA COMMISSION.....</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 5 - CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT.....</u>	<u>5</u>
<u>ARTICLE 6 : SANCTIONS.....</u>	<u>7</u>
<u>ARTICLE 7 : MAINTIEN ET PERTE D'AGRÉMENT.....</u>	<u>8</u>
<u>ARTICLE 8 : CANDIDATURE POUR DEMANDE D'AGRÉMENT EN COURS DE PÉRIODE.....</u>	<u>9</u>
<u>ARTICLE 9 : ORGANISATION DU DÉPANNAGE.....</u>	<u>9</u>
<u>ARTICLE 10 : TRAITEMENT DE L'APPEL.....</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 11 : DÉFINITIONS DES INTERVENTIONS.....</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 12 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION.....</u>	<u>11</u>
<u>ARTICLE 13 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES.....</u>	<u>12</u>
<u>ARTICLE 14 : RÈGLES DE SÉCURITÉ À RESPECTER.....</u>	<u>13</u>
<u>ARTICLE 15 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.....</u>	<u>13</u>
<u>ARTICLE 16 : CARACTÉRISTIQUES DES VÉHICULES DE DÉPANNAGE ET D'ÉVACUATION DES VÉHICULES EN PANNE OU ACCIDENTÉS.....</u>	<u>14</u>
<u>ARTICLE 17 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC.....</u>	<u>15</u>
<u>ARTICLE 18 : CONDITIONS DE FACTURATION DE L'INTERVENTION.....</u>	<u>15</u>
<u>ARTICLE 19 : PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES.....</u>	<u>17</u>
<u>ARTICLE 20 : LITIGES.....</u>	<u>17</u>
<u>ANNEXE 1 – FICHE DESCRIPTIVE DE LA DEMANDE D'AGRÉMENT.....</u>	<u>18</u>
<u>ANNEXE 2 – ATTESTATION SUR L'HONNEUR.....</u>	<u>19</u>
<u>ANNEXE 3 – SECTIONNEMENTS.....</u>	<u>20</u>
<u>ANNEXE 4 – MODÈLE FICHE DE SUIVI.....</u>	<u>21</u>
<u>ANNEXE 5 – AIDE APPEL DÉPANNAGE.....</u>	<u>22</u>
<u>ANNEXE 6 – ÉLÉMENTS JURIDIQUES CONCERNANT LE DÉCHARGEMENT DES CAMIONS ACCIDENTÉS.....</u>	<u>23</u>

Généralités

Dans la suite du présent texte :

- L'État désigne le représentant de l'État dans le département, le Préfet de la Vienne.
- Le terme "commission" désigne la commission départementale consultative pour l'agrément des dépanneurs opérant sur les routes nationales 10, 147 et 149 dans le département de la Vienne.
- Le terme "opérateur" désigne le représentant des forces de l'ordre ou de la direction interdépartementale des routes compétente (DIRA ou DIRCO) chargé d'assurer la gestion des appels.
- Le terme "dépanneur" désigne le dépanneur-remorqueur agréé.

L'État ne pourra en aucune façon être recherché en responsabilité civile dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention des dépanneurs-remorqueurs.

Article 1 – Objet du cahier des charges.

Le présent cahier des charges définit les modalités d'intervention des dépanneurs qui seront autorisés pour le dépannage, l'évacuation et la gestion des chargements des véhicules légers (PTAC inférieur à 3,5 tonnes) immobilisés sur les voies rapides du département de la Vienne (RN10, RN147, RN149) et par extension et homogénéisation à l'ensemble du réseau routier national.

Ce document s'impose aux dépanneurs pendant toute la durée de leurs agréments. Les forces de l'ordre, les services de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ainsi que les services de la direction interdépartementale des routes compétente veilleront au respect des prescriptions par les dépanneurs agréés.

Article 2 – Définition des secteurs d'intervention.

Le réseau concerné est divisé en secteurs d'intervention (voir annexe 3).

- secteur 1 (DIRA) RN10 Nord : PR 60+059 à 77+000
- secteur 2 (DIRA) RN10 Sud : PR 77+000 à 107+118
- secteur 3 (DIRCO) RN147 : PR 00+00 à 66+00 et RN149 : PR 0+000 à 29+225

Un tableau de permanences établi pour 3 mois est géré par la Direction Interdépartementale des Routes Atlantique (DIRA) et la Direction Interdépartementale des Routes Centre Ouest (DIRCO).

En tant que de besoin, après avis de la commission, la délimitation des secteurs actuels peut être modifiée. Dans ce cas, les dépanneurs concernés seront avisés des modifications qui prendront effet dans les plannings un mois après cet avis.

Les bretelles d'accès, les refuges et les aires de repos tels qu'indiqués sur le plan joint en annexe 3 font partie intégrante du secteur d'intervention des dépanneurs.

Article 3 – Agrément

Seuls sont habilités à intervenir sur le réseau visé à l'article 1, les dépanneurs ayant reçu l'agrément du préfet de la Vienne

L'agrément est :

- Attribué par l'État après avis de la commission d'agrément ;
- Donné à la fois au responsable de l'entreprise (personne physique : propriétaire, gérant...) et à l'entreprise (personne morale). En cas de demande d'agrément par une entreprise disposant de plusieurs établissements, l'agrément sera examiné et attribué individuellement par site d'implantation ;
- Incessible et intransmissible ;
- Octroyé pour un ou plusieurs secteurs d'intervention.

L'agrément est accordé, par notification au titulaire, jusqu'au 31 décembre 2031 (hors annulation intermédiaire), sous réserve du respect des conditions énoncées à l'article 5 et de l'application des sanctions mentionnées à l'article 6.

La date d'échéance (31 décembre 2031) est la référence pour tous les agréments délivrés en cours de période.

L'agrément est confirmé par arrêté préfectoral.

Article 4 - La Commission

La commission est placée sous la présidence du préfet ou de son représentant.

Sa composition est la suivante :

Représentants de l'administration :

- Le chef du bureau de la sécurité routière
- Le directeur départemental des territoires ou son représentant;
- Le directeur interdépartemental des routes atlantique ou son représentant ;
- Le directeur interdépartemental des routes centre-ouest ou son représentant;
- Le directeur départemental de la sécurité publique de la Vienne ou son représentant;
- Le commandant du groupement de gendarmerie de la Vienne ou son représentant;
- Le directeur départemental de la protection des populations (DDPP) de la Vienne ou son représentant;
- Le directeur régional de l'environnement, de l'aménagement et du logement Poitou-Charentes ou son représentant ;
- Le chef du service départemental d'incendie et de secours ;
- Le directeur régional de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.

Représentants des organismes professionnels :

- Le délégué régional du conseil national des professions de l'automobile (CNPA) ou son représentant ;

Représentant des usagers :

- Le président de l'automobile club de l'Ouest.

Le secrétariat de la commission est assuré par préfecture de la Vienne.

Les membres de la commission sont compétents pour le département de la Vienne.

La commission se réunit au cas par cas sur proposition de l'un des membres de la commission ou sur convocation de son président, et au minimum une fois par an pour dresser le bilan de l'année.

À tout moment, la commission qui sera composée au minimum des services des forces de l'ordre, des services de la direction départementale de la protection des populations (DDPP), de la direction interdépartementale des routes compétente, pourra effectuer une visite de contrôle dans un établissement.

Ces visites pourront être organisées ou inopinées. Elles feront l'objet d'un rapport édité par la DIRA ou la DIRCO qui sera transmis au président de la commission. Au vu de ce dernier, la commission sera susceptible de reconduire ou d'annuler les agréments octroyés.

4.1 Compétences

La commission sera appelée à donner son avis sur :

- Les demandes d'agrément et l'affectation des secteurs de dépannage ;
- Le maintien de l'agrément des entreprises n'ayant pas respecté les conditions énumérées dans le présent cahier des charges ou ayant modifié leur statut juridique ou leur organisation interne de façon significative ;
- Les sanctions (avertissement, suspension, retrait) ;
- Les résiliations d'agrément ;
- L'application ou le respect des textes fixant les conditions d'exercice de la profession ;
- La modification des secteurs d'intervention ;
- L'agrément de nouveaux dépanneurs suite à une annulation ou à une nouvelle candidature.

Article 5 - Conditions obligatoires d'agrément

Le dépanneur s'engage à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges et de ses annexes pendant toute la durée de son agrément.

5.1 Conditions générales

Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis suivants :

- Pour les véhicules en panne, d'assurer le dépannage sur place ou l'évacuation par remorquage du véhicule dans un délai de une heure maximum après réception de l'appel. Au-delà de ce délai, la direction interdépartementale des routes compétente pourra facturer les frais de balisage au dépanneur. Cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'utilisateur.
- Pour les véhicules accidentés, être en mesure d'engager sur le site tous les moyens nécessaires au relevage et à l'évacuation du véhicule dans un délai maximal d'une heure après la réception de l'appel.

Assurer, en toutes circonstances, le service que les forces de l'ordre ou la direction interdépartementale des routes compétente seraient amenées à lui demander. En cas de force majeure, les forces de l'ordre pourvoient au remplacement du dépanneur défaillant.

Être en mesure d'évacuer les ensembles routiers (véhicules légers + remorques) dans le respect des réglementations et en particulier du Code de la route.

Assurer avec les autres dépanneurs un renfort de secteur conformément aux articles 9.2 et 9.3.

5.2 Conditions Techniques

Exercer son activité dans des locaux, ouverts au public, à une distance permettant d'assurer son intervention dans les délais impartis. (Cf. article 5.1 ci-dessus). Les locaux disposeront :

- D'un atelier de réparation.
- D'une salle d'attente et sanitaires indépendants réservés aux usagers.
- D'un téléphone mis à disposition de la clientèle.
- D'un télécopieur.

Disposer d'une liaison téléphonique pour pouvoir répondre en permanence à des demandes de dépannage (y compris pendant les heures non ouvrables, de nuit, jours fériés, dimanches et périodes de vacances) suivant le tour de service établi par la DIRCO.

Posséder des véhicules d'intervention appropriés pour évacuer les véhicules et leurs passagers et reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...).

Employer un personnel d'intervention :

- Ayant une compétence et/ou une qualification professionnelle dans les domaines du dépannage, de la mécanique et du remorquage.
- En nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.

Disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation pour leur préservation. L'aire devra, au minimum, pouvoir accueillir cinq véhicules légers dans un espace clos, indépendant des éventuelles zones réservées pour la fourrière.

Posséder au minimum les véhicules suivants :

- le matériel de dépannage devra permettre, de par sa dotation en outillage, de réaliser des dépannages sur place)

5.3 Conditions Administratives

Le dépanneur doit :

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Justifier de la possession des certificats et des agréments de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules présentés à l'agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules ajoutés.
- Accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par la commission.
- N'avoir fait l'objet d'aucune condamnation qui serait incompatible avec l'exercice du dépannage agréé ; dès lors qu'une mention est insérée à son casier judiciaire, le responsable de l'établissement est tenu de transmettre sans délai à l'État l'extrait n°3 de son casier judiciaire aux fins de vérification de la compatibilité,
- Justifier de tout document attestant l'exécution des contrôles périodiques conformément au Code du travail articles L-4321-1 et R 4224-17.
- Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules et locaux soumis à l'agrément (facture d'achat ou contrat de location).
- Justifier de la possession des permis de conduire adaptés par le personnel effectuant les interventions.
- Pouvoir justifier à tout moment de l'identité et de la qualité des personnes travaillant dans l'entreprise et des compétences des personnes affectées au dépannage.

- Justifier d'une garantie pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que le dépanneur pourrait encourir en raison de son activité professionnelle (garantie pour les véhicules et marchandises transportées ainsi que garantie pour les personnes transportées à titre gracieux).
- Se conformer aux conditions de facturation définies dans le présent cahier des charges (article 18).
- Informer, par écrit, la commission de tout changement intervenant vis-à-vis de ses conditions initiales d'agrément (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, vente de matériel, modification de tout document administratif, etc.).

5.4 Conditions complémentaires

Le dépanneur doit :

- Accepter tous les modes de paiement légaux (les cartes bancaires,...) et ceux couramment utilisés par les professionnels,
- Répondre, par écrit, dans un délai de deux semaines maximum à toute demande de la commission ou de ses représentants,
- Répondre, par écrit, dans un délai de deux semaines maximum à toute réclamation écrite d'un usager dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément,
- Informer, dans un délai de deux semaines, la commission de toute réclamation relative à des interventions sur le réseau ou des félicitations reçues directement,
- Participer le cas échéant aux réunions organisées par la préfecture de la Vienne.

5.5 Modification des conditions d'agrément

Toute modification des conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément doit être signalée à la commission pour examen.

Dans ce cas la commission se réserve le droit de juger si cette modification est compatible avec le maintien de l'agrément.

Les modifications de statut juridique ou d'organisation interne de l'entreprise de dépannage devront être examinées selon les modalités de l'article 7.

Article 6 : Sanctions

Le préfet portera à la connaissance du dépanneur toute sanction, ainsi que le ou les motifs de celle-ci.

À cet effet et pour chaque manquement ou non-respect d'une des clauses du présent cahier des charges par un dépanneur, les services des forces de l'ordre, de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction interdépartementale des routes compétente fourniront un constat précis des faits à la commission.

L'intéressé pourra présenter par écrit, s'il le souhaite, ses observations et objections.

Pour les sanctions où l'avis de la commission est nécessaire, le dépanneur sera régulièrement informé de la date à laquelle celle-ci siégera, et au cours de laquelle il sera éventuellement invité à présenter sa défense.

6.1 Sanction de 1^{er} niveau : Avertissement

Le préfet, après avis de la commission, pourra infliger au dépanneur un avertissement si celui-ci n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment :

- S'il ne respecte pas l'organisation du dépannage (intervention sur un secteur sur lequel il n'est pas agréé ou hors de sa période d'astreinte, etc.) ;
- S'il ne fournit pas de justification satisfaisante en réponse aux plaintes d'usagers ;
- S'il ne fournit pas de justification satisfaisante aux observations des forces de l'ordre ou de la direction interdépartementale des routes compétente ;
- Si le dépanneur fait preuve de technicité insuffisante ;
- Si le dépanneur ne fournit pas les fiches de suivi des interventions, selon le modèle joint en annexe 4.

6.2 Sanction de 2^{ème} niveau : Suspension d'agrément

L'agrément peut être suspendu par le préfet, après avis de la commission, si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment pour les cas cités à l'article 5-1 et :

- En cas d'infraction économique ;
- S'il ne respecte pas l'organisation du dépannage (intervention sur un secteur sur lequel il n'est pas agréé ou hors de sa période d'astreinte, etc.) ;
- S'il modifie, sans l'accord de la commission, les conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément ;
- S'il ne tient pas compte de l'avertissement (sanction de 1^{er} niveau) qu'il a reçu ;
- S'il délègue l'intervention qui lui est confiée hors du cadre du cahier des charges.

La suspension d'agrément peut être prononcée sans que le préfet ait infligé, au préalable, un avertissement. La suspension temporaire de l'agrément d'un dépanneur ne peut, en aucun cas, donner lieu à l'attribution d'une indemnité quelle qu'elle soit.

6.3 Sanction de 3^{ème} niveau : Retrait d'agrément

L'agrément peut être retiré de manière définitive, après avis de la commission, si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges ou en cas de faute grave.

Le dépanneur sera convoqué devant la commission et pourra, à cette occasion, se faire assister par la personne de son choix.

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

Article 7 : Maintien et perte d'agrément

Le dépanneur est susceptible de perdre l'agrément qu'il détient s'il n'assume plus de fait et de droit la direction de son entreprise et en particulier, en cas de vente, mise en gérance, changement de gérant, cession de part majoritaire ou décès du titulaire.

L'un de ces faits, s'il venait à se produire, doit être porté, obligatoirement et sans délai, à la connaissance de la commission.

La détention de l'agrément est alors soumise à un examen obligatoire en commission (article 4-1) qui, dans son avis, devra se prononcer clairement sur le maintien ou sur la perte de l'agrément.

Dans le cas où la commission aurait connaissance indirectement de l'un de ces faits, la perte d'agrément serait immédiate et signifiée à l'intéressé.

Le dépanneur perd l'agrément en cas de modification fondamentale de l'organisation du dépannage par l'État.

L'agrément devient caduc en cas de modification de l'organisation nationale du dépannage décidée par l'administration.

Pour les cas énumérés ci-dessus, le préfet, dès qu'il en sera informé, portera à la connaissance du dépanneur toute mesure de caducité ou de perte de l'agrément qu'il détient. Cette mesure prendra effet après un délai de trois mois.

La perte d'agrément d'un dépanneur, y compris la caducité, ne peut en aucun cas donner lieu à l'attribution d'une indemnité quelle qu'elle soit.

Le dépanneur agréé peut, à tout moment, demander à être libéré de ses obligations moyennant un préavis de trois mois adressé à la commission par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 8 : Candidature pour demande d'agrément en cours de période

Cet article s'applique en cas de remplacement d'un dépanneur défaillant de son fait ou de la décision de l'administration. Il est également applicable à tout dépanneur souhaitant faire acte de candidature en cours de période.

En cas d'agrément au cours de la période, le 31 décembre 2031 restera la date d'échéance de référence de l'agrément.

Le dépanneur souhaitant faire acte de candidature, dépose un dossier en préfecture, dont la composition est détaillée dans le règlement de consultation inhérent à la période de référence. Dans un délai de trois mois, les représentants de la commission examinent la candidature et effectuent une visite de contrôle sur place. Par la suite la commission est réunie afin de statuer sur l'agrément.

Le ou les secteurs sont attribués en fonction du nombre de dépanneurs déjà titulaires sur ces secteurs ainsi qu'en application des critères de jugement de la candidature tels que définis dans le règlement de consultation susvisé.

L'offre du candidat sera transmise, sous double enveloppe, uniquement par pli recommandé avec accusé de réception, à la Préfecture de la Vienne, Service interministériel régional des affaires civiles et économiques de défense et de protection civile, 7 place Aristide Briand CS 50589 86021 POITIERS cedex.

Pour toute question relative à sa candidature, l'entreprise peut contacter :

Service	Numéro	Question d'ordre
Préfecture de la Vienne / Bureau de la sécurité routière	05 49 55 70 93	Administratif
DIRA / District d'Angoulême	05 45 94 52 61	Technique sur la RN10
DIRCO / District de Poitiers	05 49 30 52 45	Technique sur les RN147 et 149

Article 9 : Organisation du dépannage

9.1 Généralités

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

Pour chaque secteur d'intervention, il y a un maximum de quatre (4) dépanneurs agréés par le préfet afin d'assurer un bon niveau de service et de sécurité.

Le tableau des permanences (titulaires et suppléants) est établi trimestriellement par la DIRCO. Les tours de garde courent du lundi 08 heures au lundi suivant 08 heures.

Ces tableaux sont communiqués:

- Aux forces de l'ordre ;
- À la DIRCO (CEI de Poitiers, CEI de Lussac et CIGT);
- À la DIRA (CEI de Couhé et CIGT) ;
- À la DDT 86
- Aux dépanneurs.

En fonction du nombre d'équipages disponibles (personnels et véhicules) et des délais impartis à l'article 5.1, les dépanneurs sont répartis entre les différents secteurs d'intervention.

Les délais d'intervention sont un facteur essentiel en matière de sécurité. Lorsqu'un dépanneur n'est pas disponible (défaillance, renfort sur accident, dépannage multiple), le dépanneur suppléant du même secteur sera tenu d'intervenir. La cartographie de ces secteurs figure en annexe 3 du présent cahier des charges.

Un troisième dépanneur agréé d'un autre secteur pourra être missionné par les forces de l'ordre en cas de défaillance du titulaire et du suppléant.

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

9.2 Renfort

Le dépanneur pourra faire appel, après accord des forces de l'ordre, à une entreprise spécialisée en levage ou à une entreprise de travaux publics. Ces entreprises interviendront dans les mêmes conditions, principalement de sécurité, que le dépanneur et sous sa responsabilité.

9.3 Remplacement

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (dépannage en cours ...), il fera alors appel au dépanneur suppléant de son secteur et avisera l'opérateur qui l'a appelé.

En cas d'absence programmée, l'avis de remplacement doit être adressé, par télécopie ou courrier informatique quarante-huit heures (48) à l'avance pendant les jours ouvrables, par le dépanneur aux forces de l'ordre, à la DIRA et à la DIRCO, accompagné de l'accord écrit du dépanneur suppléant prévu pour ce remplacement.

Article 10 : Traitement de l'appel

L'opérateur transmet la demande d'intervention au dépanneur par téléphone. Une fiche d'aide est jointe en annexe 5 au cahier des charges.

Le dépanneur doit répondre sans délai aux appels, annoncer sa prise en charge de la mission (ou organiser son remplacement conformément à l'article 9.3) et conserver une trace des appels sous la forme d'une « main courante ».

Une fiche de suivi des interventions, selon le modèle joint (Cf. annexe 4), sera transmise mensuellement à la DIRA et à la DIRCO..

Article 11 : Définitions des interventions

La priorité est donnée au dégagement rapide des voies de circulation et à la mise en sécurité des passagers des véhicules immobilisés.

Le dépanneur devra se rendre auprès du véhicule à dépanner dans les délais les plus brefs de manière à ce que ce dernier ait évacué les lieux dans un délai de une heure maximum après la réception de l'appel, soit après une intervention mineure permettant au véhicule de se déplacer seul, soit par remorquage hors réseau routier (sortie la plus proche, zone de stationnement sécurisée

ou aire de repos ou de services).

Les interventions ont pour objet :

- **Soit de remettre les véhicules en état de marche (DÉPANNAGE SUR PLACE) :** sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU), si les conditions de sécurité le permettent (largeur de la BAU et position de l'intervention sur le véhicule) et dans les refuges dans un délai prévisible maximum de **30** minutes après l'arrivée sur place lorsqu'il s'agit de réparations simples de mécanique ou de ravitaillements en carburant, lubrifiant ou eau,...
- **Soit de remettre les véhicules en état de marche après déplacement de l'ensemble sur un parking (DÉPANNAGE APRÈS DÉPLACEMENT DE SÉCURITÉ) :** dans un lieu où la sécurité est assurée (parkings, aires de service ou de repos...), lorsque la durée de l'intervention dépasse trente minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier.
- **Soit évacuer, hors du secteur, les véhicules, la réparation ne pouvant être réalisée qu'en atelier (ÉVACUATION) :** L'évacuation peut être réalisée, à la demande de l'utilisateur, vers tout lieu ou atelier de son choix qu'il aura précisé ou vers l'atelier du dépanneur.

Pour les usagers dont le véhicule a été évacué vers l'atelier du dépanneur ou le lieu indiqué par l'assistance, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :

- Dans l'immédiat si possible,
- Les interventions confiées par l'opérateur sont prioritaires dans l'organisation du travail du dépanneur et devront être traitées avec toute la diligence nécessaire même si le véhicule en panne est en sécurité sur un parking.

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

Les opérations de dépannage sur place, de dépannage après déplacement de sécurité ou d'évacuation ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions de chaussées, de surfaces stabilisées ou plantées, atteintes à l'esthétique des sites...).

Les opérations de remorquage doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention par traction ou sur plateau.

<i>Exception concernant le dépannage sur place</i>

Sur ordre des forces de l'ordre ou des représentants de la direction interdépartementale des routes compétente, les opérations de dépannage sur place ne seront pas réalisées :

- Si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic) ;
- Si les conditions de sécurité sont insuffisantes :
 - Bande d'arrêt d'urgence absente, neutralisée ou de largeur insuffisante ;
 - Véhicule en panne au droit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée) ;
 - Intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard...).
 - Trafic intense et rapide
- Si le véhicule en panne ou de dépannage empiète sur les voies de circulation ;
- Si un arrêté préfectoral interdit le dépannage sur place.

Dans ces cas, les interventions seront, suivant les types de pannes, des dépannages après déplacement de sécurité ou évacuation.

Les mêmes dispositions devront être prises si le dépanneur se rend compte d'une situation difficile.

Article 12 : Modalités de l'intervention

Le dépanneur doit, dès réception de la demande d'intervention :

- Prendre toute disposition pour partir sans délai et se rendre sur les lieux. Il peut emprunter, pour se rendre sur les lieux d'intervention, les échangeurs entre le réseau national et la voirie ordinaire ;
- Demander aux forces de l'ordre d'appeler le centre d'ingénierie et de gestion du trafic (C.I.G.T.) de la direction interdépartementale des routes compétente pour informer de son intervention ; dès l'appel reçu par les forces de l'ordre, celles-ci missionnent le dépanneur et informent le CIGT qui fait intervenir la DIRA ou la DIRCO.
- Signaler à l'opérateur, son arrivée sur les lieux d'intervention ;
- Informer l'opérateur des difficultés qui pourraient rendre nécessaire l'intervention des forces de l'ordre ou de la DIR compétente pour assurer la sécurité de l'intervention ;
- Informer le conducteur du véhicule en panne, en lui remettant les documents utiles :
 - Les conditions techniques de son intervention ;
 - Les conditions tarifaires de son intervention ;
 - La prise en charge éventuelle par une assistance.
- Procéder au dépannage ou à l'évacuation dans les délais impartis ;
- Prendre toutes les dispositions pour rendre propres les lieux après intervention et, notamment en présence de salissures, de taches d'huile ou d'hydrocarbures, celles-ci seront absorbées avec des produits agréés usage routier par le SETRA (Norme NF P 98-190 ou ultérieure). De même tous les débris issus des véhicules accidentés devront être évacués par les dépanneurs. En aucun cas ces objets ne doivent rester sur le domaine public ;
- Signaler la fin et la nature de son intervention afin de recevoir, éventuellement sans délai, une autre mission ;
- Signaler obligatoirement à la DIR compétente les dégâts au domaine public occasionnés par le véhicule dépanné.

Nota : Les évacuations longue distance sont autorisées sous réserve que l'organisation de l'entreprise permette :

- De répondre aux autres demandes d'intervention.
- D'assurer la réparation des véhicules préalablement évacués.

Chaque professionnel du dépannage-remorquage agréé devra tenir un registre de dépannage. Pour chaque intervention, il y inscrira la date, l'heure et l'origine de l'appel, le numéro d'immatriculation du véhicule dépanné, le nom et l'adresse du propriétaire du véhicule.

Article 13 : Services complémentaires

Les services complémentaires suivants sont également assurés par le dépanneur :

- Transport gratuit dans un véhicule approprié des occupants hors des voies rapides jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne dans la limite et le respect du Code de la Route.
- Cette disposition n'est pas applicable lorsqu'il s'agit d'un véhicule de transport en commun de personnes.
- Aide dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location.
- Information et aide pour la mise en contact avec l'assistance (ou assurance) de l'utilisateur.
- Accueil des passagers et mise à disposition d'un poste téléphonique, d'un télécopieur et facturation selon la législation en vigueur (affichage de la tarification).

Article 14 : Règles de sécurité à respecter.

Au cours des interventions, le dépanneur doit :

- Respecter les règles générales de circulation et notamment :
 - Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées et les bandes d'arrêt d'urgence, (sauf escorte des forces de l'ordre) ;
 - Ne pas circuler sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU) et les accotements (sauf manœuvre d'accostage ou sauf escorte par les forces de l'ordre) ;
 - Ne pas emprunter les interruptions de terre-plein central réservées au service ou le terre-plein central gazonné, pour passer d'une chaussée à l'autre ;
 - Ne pas empiéter sur les voies circulées.
- Mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la BAU et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie de droite. Les gyrophares sont hors service lors du déplacement à vide et lors du portage d'un véhicule sauf réglementation spécifique (gabarits et poids). Lors d'un tractage, il est fait obligation aux dépanneurs de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite).
- Stationner les véhicules le plus loin possible des voies de circulation avec le maximum de sécurité.
- S'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne des risques présentés par le véhicule et les matériels transportés (matières dangereuses, GPL, animaux...) et devra, le cas échéant, prendre avis auprès des forces de l'ordre sur la conduite à tenir. Cette information est obligatoire même si l'appel transmis ne signale pas la présence de matières dangereuses.
- Conseiller aux occupants du véhicule en panne de se placer le plus à droite possible sur l'accotement ou derrière les dispositifs de retenue.

Il doit avoir également à l'esprit que :

- L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur les chaussées.
- Le personnel en intervention doit obligatoirement, de jour comme de nuit, porter un vêtement de signalisation à haute visibilité conforme à la réglementation en vigueur (NF 471) classe II minimum et en bon état de visibilité.
- Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services des forces de l'ordre et se conformer à leurs instructions.

Article 15 : Dispositions particulières

En cas de défaillance du dépanneur ou de l'obligation de mobiliser des moyens exceptionnels, les forces de l'ordre pourront faire appel à des entreprises de leur choix.

Le dépanneur se retournera vers le propriétaire du véhicule pour le paiement de la facture (enlèvement, entrepôt et expertise telle qu'elle est prévue par la réglementation).

Article 16 : Caractéristiques des véhicules de dépannage et d'évacuation des véhicules en panne ou accidentés.

Le véhicule doit être en règle vis-à-vis du contrôle technique conformément à l'arrêté ministériel du 27/07/2004 ou du 18/06/1991 concernant les véhicules de dépannage. Les moyens de levage devront également être vérifiés périodiquement conformément à la réglementation.

Les véhicules intervenant sur le réseau seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du dépanneur (affichette "Dépanneur agréé" avec année). Ce signe d'identification devra être installé sur les véhicules d'intervention de manière visible et devra également être apposé à l'entrée des locaux du dépanneur. La raison sociale du dépanneur devra être inscrite sur les côtés du véhicule.

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

Les véhicules seront équipés :

- De la signalisation lumineuse réglementaire (feux spéciaux...), conformément à l'instruction interministérielle sur la signalisation routière - Livre I - 8ème partie : signalisation temporaire approuvée par arrêté du 06/11/1992 modifié, de 10 cônes de signalisation (K5a), hauteur 750 mm minimum de classe 2 (haute Intensité) norme NF EN 13422 ou ultérieure ;
- De 60 litres minimum de produit absorbant agréé usage routier par le SETRA (Norme NF P 98-190 ou ultérieure) ;
- De moyens de lutte contre les départs d'incendie : 1 extincteur à poudre pour feux de classe B d'une contenance minimale de 5 litres, que le dépanneur doit être en mesure de savoir utiliser.

Tous ces équipements devront être conformes à la réglementation en vigueur et en particulier au Code de la route.

Chaque véhicule, y compris les fourgons ateliers, doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple (pièces, carburants, lubrifiants et eau) et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage et indispensable aux dépannages les plus courants.

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

Tous les équipements nécessaires au dépannage doivent être en bon état de fonctionnement. Ils devront avoir fait l'objet des contrôles périodiques conformément au Code du travail (articles L-4321-1 et R 4224-17).

Article 17 : Relations avec le public

Les installations et les véhicules (les cabines notamment) doivent être tenus propres.

La présentation du personnel doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.

Le dépanneur portera à la connaissance de l'utilisateur les tarifs pratiqués par l'entreprise.

Le dépanneur doit s'interdire de faire pression sur les clients et s'engage à les informer, au préalable et en toute bonne foi de la nature de la panne, de l'importance des travaux de réparation à effectuer sur leur véhicule, du délai de réparation et des tarifs pratiqués. Il devra à cet effet rédiger un ordre de réparation.

Il doit, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires de son secteur. Il n'est pas tenu de les remorquer autrement que selon les dispositions prévues à l'article 12 : "Modalités de l'intervention".

Le dépanneur s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.

La salle d'attente et les sanitaires mis à la disposition de la clientèle sont maintenus en parfait état d'hygiène. Les sanitaires, contigus, sont équipés au minimum d'un WC, d'un lavabo avec savon, d'un essuie-mains (serviette ou dispositif de séchage) et d'une prise électrique (conforme aux normes en vigueur).

Réclamations des usagers :

Le dépanneur est tenu de répondre à toute correspondance de la commission ou de l'un de ses membres concernant une réclamation de chauffeurs routiers sur l'accueil, les prestations fournies ou la tarification.

Article 18 : Conditions de facturation de l'intervention

18.1 Information de l'utilisateur sur les prix

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

L'affichage comporte l'ensemble des tarifs TTC y compris ceux librement déterminés par l'entreprise (main d'œuvre, km, etc.).

18.2 Notes et factures

Les conditions réglementaires de délivrance de notes pour les interventions sur les véhicules conduits ou appartenant à un non-professionnel (consommateur) diffèrent des conditions de la délivrance d'une facture pour les interventions sur un véhicule appartenant à un professionnel.

18.2.1 Pour un véhicule appartenant à un non-professionnel, il s'agit de la délivrance d'une note.

1. Mentions obligatoires, notamment celles prévues par les arrêtés ministériels n°83-50/A du 3 octobre 1983 et n°87-06/C du 27 mars 1987, pris en application de l'article L.113.3 du Code de la consommation :
 - La date de rédaction de la note ;
 - Le nom et l'adresse du prestataire ;
 - Le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
 - La date et le lieu d'exécution de la prestation ;
 - Le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie ;
 - La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.
2. Mentions complémentaires :
 - Le numéro minéralogique ;
 - Le kilométrage inscrit au compteur du véhicule à dépanner ;
 - Les marque et modèle du véhicule à dépanner ;
 - L'heure d'appel du client ;
 - L'heure d'arrivée du dépanneur sur le lieu d'arrêt du véhicule ;

- Les observations éventuelles du client et/ou du dépanneur ;
 - Les heures de fin d'intervention.
3. Mention particulière du client pour le déplacement et le transport vers un lieu choisi par ce dernier.

18.2.2 Pour un véhicule appartenant à un professionnel, il s'agit de la délivrance d'une facture.

-  Mentions obligatoires prévues par l'article L.441-3 du Code du commerce :
- Le nom et l'adresse du dépanneur ;
 - Le nom et l'adresse du client ;
 - La date et le lieu des prestations ;
 - La date de rédaction de la facture ;
 - La dénomination précise des produits et fournitures vendus et des services rendus ;
 - La quantité des produits et fournitures vendus et des services rendus ;
 - Le prix unitaire hors TVA des produits et fournitures vendus et des services rendus ;
 - Toute réduction de prix acquise à la date de la prestation de service ;
 - La date à laquelle le règlement doit intervenir ;
 - Les conditions de l'escompte en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant des conditions générales de vente ;
 - Le taux de pénalités exigible le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture.
-  Mentions complémentaires :
- Le kilométrage inscrit au compteur du véhicule dépanné ou remorqué ;

La facture ou la note sera établie en trois exemplaires : l'original sera délivré au client, un double sera conservé par l'entreprise et l'autre copie transmise au secrétariat de la commission (DIRA).

Les tarifs de dépannage sur place et de remorquage, notamment le niveau des coûts unitaires des différentes prestations, sont librement établis par le dépanneur dans son offre et sous sa responsabilité. Leur évolution sera encadrée durant la période de validité de l'agrément.

18.3 Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Article 19 : Publicité du cahier des charges

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs agréés et à la préfecture de la Vienne, Service interministériel régional des affaires civiles et économiques de défense et de protection civile.

Article 20 : Litiges

Avec le client :

Les membres de la commission, chacun dans leur domaine de compétence, instruisent les réclamations émises par les clients en vue de favoriser des solutions amiables indépendamment des procédures pénales éventuelles. Ils tiennent obligatoirement informés le secrétariat de la commission de toutes les réclamations et des suites données.

Avec l'État :

Toutes les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent cahier des charges seront examinées en commission.

Après délibération de cette commission, si des litiges subsistent, ces derniers seront soumis aux tribunaux administratifs compétents.

ANNEXE 1 – Fiche descriptive de la demande d'agrément.

Raison Sociale et adresse du Dépanneur	
Nom du demandeur de l'agrément	
Téléphone de jour	
Téléphone de nuit	
Télécopie et E-mail	
Surfaces des installations du demandeur	
- surfaces couvertes et fermées	
- surfaces découvertes et fermées	
- surfaces découvertes et non fermées	
Composition des locaux :	
- Salle d'attente	OUI - NON
- Toilettes et lavabos à l'usage du public	OUI - NON
- Accès handicapés	OUI - NON
- Autres (<i>à préciser</i>)	
Liste des personnes qui interviendront pour les dépannages et les remorquages	Joindre photocopie des permis de conduire
Liste du matériel de dépannage et de remorquage	joindre les photocopies recto-verso des cartes grises et des cartes blanches et photographies vues ³ / ₄ arrière des véhicules.
Date de l'agrément précédent	joindre la photocopie.
Pour le dépannage et le remorquage des poids lourds le demandeur indiquera ses tarifs de facturation	joindre fiche tarifs
Description des secteurs pour lesquels l'entreprise possède un agrément (ex : secteur ASF...)	

Date et Signature du représentant de l'entreprise

Cachet de l'entreprise

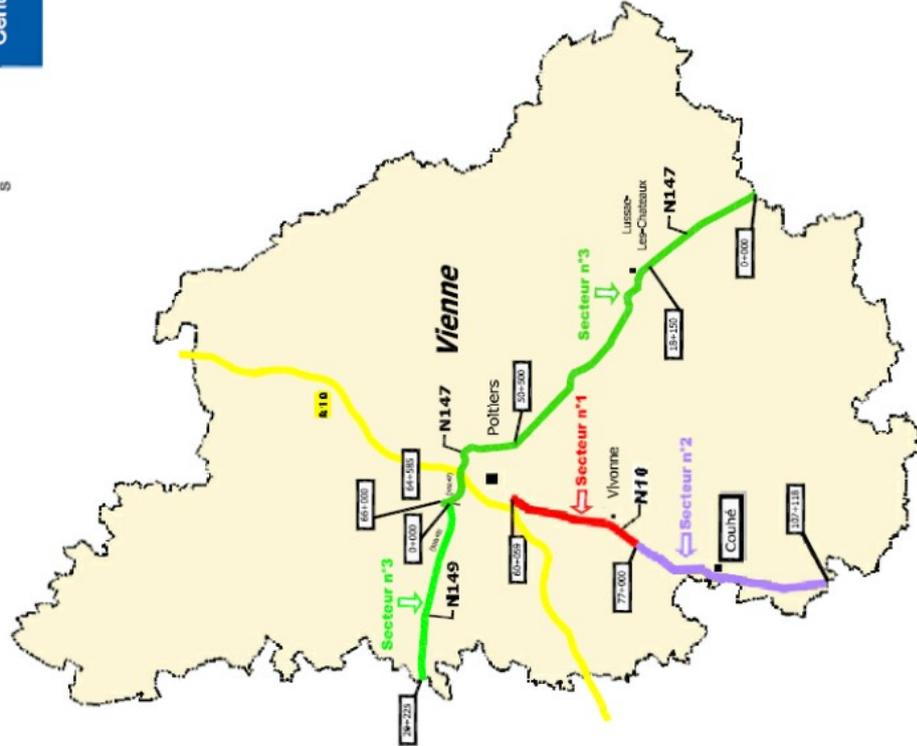
ANNEXE 2 – Attestation sur l'honneur.

Je soussigné,..... représentant mandaté de l'entreprise ou de la société.....,

- atteste sur l'honneur avoir été destinataire et avoir pris connaissance du Cahier des Charges concernant le dépannage et le remorquage des véhicules poids lourds sur les routes nationales dans le département de la Vienne approuvé par arrêté de le préfet en date du
- déclare par la présente, ce jour, accepter sans réserve, ledit cahier des charges.

A _____, le
Date, signature et cachet de l'entreprise,

ANNEXE 3 – Sectionnements.



C.I.G.T. / PC

DIRA ☎ : 05 56 065 065
DIRCO ☎ : 05 55 309 080

DIRA	
<p style="text-align: center;">Secteur n°1 - RN10 Nord</p> <p>Du PR 60+059 Gyratoire de l'A10 au PR 77+000 Carrefour du "restaurant routier de Vivonne"</p>	<p style="text-align: center;">Secteur n°2 - RN10 Nord</p> <p>Du PR 77+000 Carrefour du "restaurant routier de Vivonne" au PR 107+118 Limite département des Deux-Sèvres</p>

DIRCO	
<p style="text-align: center;">Secteur n°3 - RN147-RN149</p> <p>RN147 Du PR 00+000 Limite de départements (86/87) au PR 66+000 Gyratoire direction Neuville-Poitou</p> <p>RN149 Du PR 00+000 Embranchement RN147-RN149 au PR 29+225 Limite départements (86/79)</p>	

Dépannages soumis
à un planning hebdomadaire

ANNEXE 5 – AIDE APPEL DÉPANNAGE.

(Fiche non exhaustive à compléter)

VL	
- Lieu <u>précis</u> de la panne	AXE – SENS – PR ou lieu-dit
- Transport en commun	Avec ou sans passagers
- Transport de matières dangereuses	Type produit
- Marque et type du véhicule	
- Immatriculation complète	
- N° de téléphone du chauffeur	
- Type de panne (mécanique, carburant, crevaison...etc.)	
- Crevaison	Emplacement (Gauche, Droite, tracteur), dimension
- Situation du véhicule	Couché / en "portefeuille" / marchandises sur chaussée
- Animaux vivants	

ANNEXE 6 – Éléments juridiques concernant le déchargement des véhicules accidentés

La présente synthèse juridique a pour vocation à éclaircir la conduite à tenir pour sécuriser l'enlèvement des marchandises de valeur vénale non négligeable répandues sur la chaussée suite à un accident.

À défaut de consignes ministérielles clairement établies, plusieurs textes permettent de fixer le cadre juridique dans lequel doivent s'inscrire ces pratiques.

En premier lieu, il convient de rappeler que l'intervention sur les **matières dangereuses relève de la compétence du SDIS** (L'article L1424-2 du CGCT précise : « *les SDIS concourent, avec les autres services et professionnels concernés, à la protection et à la lutte contre les autres accidents, sinistres et catastrophes, à l'évaluation et à la prévention des risques technologiques ou naturels ainsi qu'aux secours d'urgence.*

Dans le cadre de leurs compétences, ils exercent les missions suivantes :

- 1. La prévention et l'évaluation des risques de sécurité civile ;*
- 2. La préparation des mesures de sauvegarde et l'organisation des moyens de secours ;*
- 3. La protection des personnes, des biens et de l'environnement »).*

Parallèlement, dans la mesure où les matières répandues sont de nature à endommager la chaussée, l'autorité domaniale doit procéder à son nettoyage et sa remise en état.

Pour les cas où les marchandises seraient récupérables ou d'une valeur vénale non négligeable, même répandues sur la chaussée, **elles demeurent sous la responsabilité du transporteur**. Ainsi leur légitime propriétaire est en droit de se retourner contre tout service qui aurait pu lui porter préjudice en détruisant tout ou partie du chargement, à l'occasion des manœuvres de rétablissement de la voie.

Toutefois, l'article L.2211-1 du CGCT dispose que, "le maire concourt par son pouvoir de police à l'exercice des missions de sécurité publique". L'article L.2212-1 prévoit que "le maire est chargé, sous le contrôle administratif du représentant de l'État dans le département, de la police municipale, de la police rurale et de l'exécution des actes de l'État qui y sont relatifs". En outre, l'article L.2212-2 indique que "la police municipale a pour objet d'assurer le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques.

Elle comprend notamment :

- Tout ce qui intéresse la sûreté et la commodité du passage (...), ce qui comprend le nettoyage, l'éclairage, l'enlèvement des encombrements (...);
- Le soin de prévenir, par des précautions convenables, et de faire cesser, par la distribution des secours nécessaires, les accidents (...), [et] de pouvoir d'urgence à toutes les mesures d'assistance et de secours (...);
- Le soin d'obvier ou de remédier aux événements fâcheux qui pourraient être occasionnés par la divagation des animaux malfaisants ou féroces".

Sur le fondement de ces dispositions, le maire dispose donc d'un pouvoir de police administrative générale, qui trouve à s'appliquer sur l'ensemble du territoire communal. Il a été précisé en jurisprudence que **le pouvoir de police administrative du maire** "s'exerce dans l'intérêt de l'ordre public sur tout le territoire de la commune, y compris sur les dépendances du domaine public de l'État ouverte à la circulation générale ou à la promenade publique", notamment **donc sur les routes nationales** le cas échéant.

L'article L.2215-1 3° dispose par ailleurs que « le représentant de l'état dans le département est seul compétent pour prendre les mesures relatives à l'ordre, à la sûreté, à la sécurité et à la salubrité publiques, dont le champ d'application excède le territoire d'une commune ».

Ce pouvoir de police administrative générale relève donc en premier lieu du maire. Toutefois compte tenu des incidences probables sur les réseaux attenants et les communes voisines et en fonction de l'urgence de la situation, le préfet peut se substituer au maire.

Par conséquent, **l'initiative du déchargement et de l'enlèvement des marchandises revient en premier lieu au transporteur**, puis mise en demeure infructueuse de celui-ci, **aux forces de l'ordre compétentes sur la section routière**, agissant à la demande du maire ou à défaut du préfet.