



**PRÉFET
DE MEURTHE-ET-MOSELLE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Cabinet du Préfet
Direction des sécurités
Bureau de la sécurité routière**

**CAHIER DES CHARGES
RELATIF AUX OPERATIONS
DE DEPANNAGE ET D'EVACUATION
DES VEHICULES LEGERS
PAR DES DEPANNEURS AGREES
SUR LE RESEAU DES AUTOROUTES NON CONCEDEES
ET VOIES EXPRESS
DE MEURTHE ET MOSELLE**

Le présent document comporte 17 pages et trois annexes

Pour le préfet et par délégation,
Pour la directrice de cabinet absente,
La directrice des sécurités ,

Anne-Lise FUCHS

SOMMAIRE DU CAHIER DES CHARGES

Article 1er : OBJET DU CAHIER DES CHARGES.....	3
Article 2 : COMMISSION D'AGREMENT.....	3
Article 3 : DUREE DE L'AGREMENT.....	4
Article 4 : CONDITIONS A REMPLIR POUR ETRE AGREE	5
Article 5 : DEFINITION DES SECTEURS D'INTERVENTION.....	7
Article 6 : LES PERMANENCES.....	7
Article 7 : DEFINITION DES INTERVENTIONS.....	8
Article 8 : ORGANISATION DU DEPANNAGE.....	8
Article 9 : MODALITES D'INTERVENTION	9
Article 10 : REGLES DE SECURITE.....	10
Article 11 : VEHICULES UTILISES.....	10
Article 12 : SERVICES COMPLEMENTAIRES ASSURES PAR LE DEPANNEUR AGREE.....	11
Article 13 : RELATION AVEC LE PUBLIC.....	11
Article 14 : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION.....	12
Article 15 : GESTION DES DECHETS.....	13
Article 16 : CONTROLES.....	13
Article 17 : RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE.....	13
Article 18 : LES SANCTIONS.....	14
Article 19 : RESPONSABILITE DE L'ADMINISTRATION.....	15
Article 20 : LES LITIGES.....	16
Article 21 : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES.....	16

Annexe 1 - Secteurs d'intervention pour l'agrément « VEHICULES LEGERS »

Annexe 2- Arrêté du 30 septembre 1975 relatif à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés

Annexe 3 : Contenu du rapport annuel d'activité

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

Le présent cahier des charges définit les modalités d'interventions relatives au dépannage et au remorquage sur les autoroutes non concédées et les voies express de Meurthe-et-Moselle, bretelles de sortie et de raccordement ainsi que les aires de repos et stations services des secteurs d'intervention visés à l'article 5 et listés en annexe, à l'exception des aires de Toul Dommartin et Chaudeney.

Ces interventions ne peuvent être effectuées que par des dépanneurs agréés dans le cadre d'un contrat de concession du service public de dépannage. Le présent cahier concerne l'agrément « véhicules légers ».

Il concerne le dépannage et le relevage des véhicules d'un poids total autorisé en charge égal ou inférieur à 3,5 tonnes.

Il s'impose au garagiste dépanneur agréé pendant toute la durée de son agrément.

Les services de sécurité publique, de gendarmerie, la CRS autoroutière Lorraine Alsace, la Direction Interdépartementale des Routes de l'Est (DIR Est) et la direction départementale de la protection des populations veilleront au respect des prescriptions par les dépanneurs agréés.

Article 2 : COMMISSION D'AGREMENT DES DEPANNEURS

Les entreprises auxquelles est concédé le service public de dépannage des véhicules légers sur le réseau routier précisé à l'article 1^{er} du présent cahier des charges au terme d'une procédure de mise en concurrence, sont titulaires d'un contrat de concession et bénéficient d'un agrément délivré par le préfet de Meurthe-et-Moselle.

Le préfet de Meurthe-et-Moselle, autorité concédante, est assisté d'une commission d'agrément, instance d'expertise composée de la manière suivante :

- le préfet de Meurthe-et-Moselle ou son représentant,
- la directrice départementale de la sécurité publique ou son représentant
- le directeur zonal des CRS Est ou son représentant,
- le commandant du groupement de gendarmerie de Meurthe-et-Moselle ou son représentant,
- le directeur interdépartemental des routes Est ou son représentant,
- le directeur départemental des services d'incendie et de secours ou son représentant;
- la directrice départementale de la protection des populations ou son représentant,
- le chef du service national des enquêtes, cellule nationale des contrôles sur autoroutes ou son représentant,
- un représentant du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA MOBILIANS),
- un représentant de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA),
- un représentant de l'automobile club lorrain ou son représentant.

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

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

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

Article 3 : DUREE DE L'AGREMENT

L'agrément, délivré à titre personnel est accordé pour une durée de 7 ans, pour la période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2029.

L'agrément délivré est incessible et intransmissible.

À l'issue de cette période, un nouvel agrément sera attribué pour le secteur considéré à l'issue d'une nouvelle procédure de mise en concurrence.

Le précédent titulaire peut être candidat à un nouvel agrément.

Le contrat de concession peut être résilié de façon anticipée en cas de vente de l'entreprise, de mise en gérance de l'entreprise, de changement de gérant de l'entreprise ou de cession de parts de l'entreprise, si ces événements sont de nature à remettre en cause les conditions d'exercice de l'activité de dépannage, ainsi que dans le cas où le dépanneur est au cours de l'exécution du contrat de concession, placé dans l'un des cas d'exclusion mentionnés aux articles L. 3123-1 à L. 3123-5 et aux articles L. 3123-7 à L. 3123-13 du code de la commande publique (ces cas d'exclusion figurent en annexe du règlement de la consultation).

Le dépanneur porte obligatoirement et sans délai à la connaissance du préfet l'un de ces faits s'il venait à se produire. Le préfet décide alors, après avis de la commission d'agrément, si le contrat peut se poursuivre ou s'il faut le résilier et rechercher un autre dépanneur par voie d'appel à la concurrence.

Si le préfet décide la poursuite du contrat, le nouveau dépanneur conserve le bénéfice de l'agrément en cours pour une durée maximale de 6 mois et doit justifier dès lors, par le dépôt sans délai d'une demande d'agrément, des capacités économiques, financières, techniques et professionnelles fixées initialement par le préfet. La durée du nouvel agrément ne pourra se poursuivre au-delà de la date d'expiration fixée pour l'agrément initial.

Le préfet porte à la connaissance du dépanneur toute mesure de résiliation anticipée du contrat qui les lie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où le préfet aurait connaissance indirectement de l'un des faits mentionnés au 5^e alinéa du présent article, la résiliation anticipée du contrat sera signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au dépanneur agréé, qui dispose d'un délai d'un mois pour faire connaître ses observations.

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

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

Article 4 : CONDITIONS A REMPLIR POUR ETRE AGREE

Pour être agréé, le dépanneur doit satisfaire, au moment de la demande d'agrément et durant toute la durée de l'agrément aux conditions suivantes :

• Conditions de base

- Fournir un casier judiciaire vierge
- S'engager à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges.
- Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans un *délai maximum de 30 minutes pour les véhicules légers* après la demande de l'intervention, dans des conditions normales de trafic et dans le respect des règles de circulation.
- Être en mesure d'assurer les permanences 24 h/24 en fonction d'un tour de service faisant intervenir plusieurs dépanneurs agréés.
- Assurer, en toutes circonstances, le service minimum que les forces de l'ordre seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes.
- Être en mesure, selon disponibilité, à la demande des forces de l'ordre, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du dépanneur agréé de permanence ou d'événement exceptionnel.
- Assister l'automobiliste jusqu'à la fin de l'intervention.

• Conditions techniques

- Exercer son activité dans des locaux dont il dispose en pleine jouissance légale, ouverts au public, proches des accès desservant le secteur routier défini contractuellement et disposant :
 - d'un atelier de réparation équipé en outillage et matériels nécessaires à l'activité. Cet atelier permet le maintien dans l'entreprise de la technicité nécessaire à la qualité de service rendue à l'automobiliste en panne ; Le contenu devra être décrit de manière précise
 - d'un stock de pièces de rechange et notamment de pneumatiques ;
 - o d'une salle d'attente équipée ;
 - o de sanitaires en parfait état de propreté
- Disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations convenables pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation. Elles doivent être situées **dans un rayon de 10 km (cercle concentrique) des accès du secteur considéré**. L'aire devra, au minimum, accueillir cinq véhicules légers dans un espace clos.

En tout état de cause, si le dépanneur agréé dispose d'un agrément en tant que gardien de fourrière au titre du code de la route, il entreposera les véhicules conformément au cahier des charges qui s'impose à lui dans le cadre de cet agrément de gardien de fourrière.

En cas d'évacuation et de gardiennage du véhicule remorqué (demande des forces de l'ordre, dépôt des véhicules après remorquage suite à un accident ou une panne, mise en fourrière...), le dépanneur agréé doit présenter au client les conditions de gardiennage.

Les parcs de stationnement (VL, PL, fourrière) doivent être entièrement délimités à l'aide de clôtures en bon état et d'une hauteur de 2 mètres au minimum (sauf règlement d'urbanisme et/ou plan local d'urbanisme opposable), ne permettant pas le libre accès. L'entreprise veillera à la propreté extérieure des bâtiments accessibles aux clients. Les véhicules accidentés ou mis en fourrière sont stationnés et gardés dans des espaces distincts et délimités physiquement.

Les zones d'exploitation sont propres, rangées et des voies de circulation sont aménagées permettant un libre accès aux véhicules déposés et leur restitution immédiate pendant les heures d'ouverture de l'entreprise. Le client ne pourra accéder aux parcs qu'accompagné du responsable de l'entreprise ou d'un salarié habilité.

Le dépanneur agréé devra :

- Posséder un matériel suffisant pour dépanner et évacuer les véhicules et leurs passagers
- Posséder 2 véhicules de dépannage par secteur
- Le matériel de dépannage devra permettre, de par sa dotation en outillage et pièces de rechange, de réaliser des dépannages sur place et comporter des équipements de protections individuels (EPI), le matériel nécessaire pour nettoyer la chaussée (balai, seau, pelle et sable ou absorbant conforme à la réglementation territoriale), la signalétique pour baliser la zone d'intervention (3 cônes), un extincteur homologué et certifié et des gilets en nombre suffisant (1 place = 1 gilet)
- Le matériel d'évacuation sera constitué d'un minimum de deux dépanneuses homologuées répondant à l'arrêté du 30 septembre 1975 (copie jointe en annexe) dont l'une au moins disposera d'un plateau d'une charge utile supérieure ou égale à 3,5 tonnes.
- Le matériel sera équipé de gyrophares et de l'ensemble du matériel de signalétique réfléchissante (arrière camion)
- Posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...)
- Posséder un téléphone et une messagerie électronique.
- Employer un personnel d'intervention ayant une compétence et/ou une expérience professionnelle dans le domaine du dépannage et du remorquage, en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.

- **Conditions administratives**

Il devra :

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Disposer en permanence et être en mesure de présenter à la demande des autorités compétentes les documents et attestations suivants :
 - Un Kbis de moins de 3 mois
 - Les certificats et les autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules qu'il souhaite soumettre à l'agrément et au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter.
 - Les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (carte grise, facture d'achat ou contrat de location).
 - Le carnet d'entretien des véhicules
 - L'attestation de passage au contrôle technique.
 - Les permis de conduire du personnel effectuant les interventions.
 - Déclaration Annuelle des Salaires (DADS) ou tout document justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise.
- L'habilitation B2XL permettant à l'un au moins des salariés d'intervenir sur véhicule hybride ou électrique ou les documents montrant que les formalités ont été lancées pour obtenir dans les meilleurs délais cette ou ces habilitations.

Il devra aussi :

- Justifier d'une garantie pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que le dépanneur agréé pourrait encourir en raison de son activité professionnelle.
- Justifier d'une garantie pour les véhicules (ou marchandises) transportés
- Justifier d'un certificat d'assurance en cours de validité
- Justifier d'une assurance pour les personnes transportées à titre gracieux
- Adresser tout document à l'autorité concédante tel que les comptes-rendus d'activité...
- Se conformer aux conditions tarifaires et de facturation définies dans le présent cahier des charges. Les prix des prestations et les conditions générales de prestation seront affichés dans la cabine (ou a minima mis à disposition dans chaque véhicule), le client en étant informé par un affichage visible de l'extérieur
- Informer par écrit, le préfet de tout changement des conditions initiales d'agrément (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, vente de matériel...).

Article 5 : DEFINITION DES SECTEURS D'INTERVENTION

Le réseau routier mentionné à l'article 1^{er} et concerné par le présent cahier des charges est divisé en 8 secteurs d'intervention (tableau et carte en annexe) dépendant d'un tableau de permanence établi pour 6 mois et géré par les organisations professionnelles - CNPA MOBILIANS et FNA.

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

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

Dans le cas où la procédure de mise en concurrence aurait abouti à n'avoir aucun dépanneur sur un secteur, il sera fait appel par les forces de l'ordre aux entreprises les plus proches aptes à intervenir dans les meilleurs délais.

Article 6 : LES PERMANENCES

Les organisations syndicales de la profession, secteur de la Meurthe-et-Moselle (CNPA MOBILIANS et FNA) procèdent à l'élaboration d'un calendrier semestriel de permanence qui est transmis un mois avant la fin du semestre en cours, au préfet qui l'approuve dans un délai de 15 jours à compter de cette transmission. Passé ce délai, en cas de silence du préfet, son accord est réputé acquis.

Elles communiqueront ensuite le planning aux forces de l'ordre, à la DIR Est, à la DDPP ainsi qu'à chacun des dépanneurs agréés.

Les périodes d'astreinte ne pourront excéder 7 jours consécutifs et seront établies du vendredi 20 h au vendredi suivant 20 h. Les professionnels s'engagent à respecter le calendrier d'astreinte ainsi établi.

Sur la base du tableau des permanences établi, le service de dépannage est dans chaque secteur, assuré 24 h sur 24, tous les jours de l'année y compris les dimanches et jours fériés ou chômés. Les dépanneurs agréés de garde ne peuvent se faire remplacer qu'avec l'accord exprès de l'administration ou des services de police ou de gendarmerie et uniquement par des dépanneurs agréés du même secteur ou, en cas d'impossibilité, du secteur le plus proche.

D'une manière générale, la priorité est donnée au dégagement rapide des voies de circulation et à la mise en sécurité des occupants des véhicules immobilisés.

La durée de neutralisation des voies de circulation devra être la plus courte possible afin de ne pas perturber la circulation.

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

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

Article 7 : DEFINITION DES INTERVENTIONS

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

Les interventions des dépanneurs agréés ont pour objet :

- Le dépannage sur place : il s'agit de remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche dans les meilleurs délais possibles. Ces interventions consistent à fournir du carburant, de l'huile, de l'eau ou à effectuer une réparation mécanique simple.
- Le dépannage sur place après déplacement : il s'agit de remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche après déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée (aire de service, aire de repos...).
- L'évacuation : il s'agit d'évacuer les véhicules et leur annexe tractée, hors de la route, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier. L'évacuation peut être réalisée vers l'atelier du dépanneur agréé ou, à la demande de l'utilisateur, tout lieu ou atelier qu'il aura précisé, sous réserve que le dépanneur agréé puisse assurer la continuité du service de dépannage dans les délais prévus.

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

Exceptions concernant le dépannage sur place :

Il est admis que les opérations de dépannage sur place ne peuvent être réalisées :

- si les conditions de sécurité sont insuffisantes (bande d'arrêt d'urgence neutralisée ou de largeur insuffisante, véhicule en panne au droit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée), intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard...),
- si les forces de l'ordre ou le gestionnaire du réseau (DIR Est) signalent un trafic intense et rapide.

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

Article 8 : ORGANISATION DU DEPANNAGE

Les demandes d'intervention des usagers en difficulté sur les réseaux de voirie concernés relayées notamment par le relais des bornes disponibles sont reçues par les services de police ou de gendarmerie. Ces demandes sont transmises par les forces de l'ordre téléphoniquement aux seuls titulaires agréés, selon le tour de permanence.

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

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

Le lieu de la panne ou de l'accident est précisé le mieux possible par le poste de police ou de gendarmerie au dépanneur grâce à l'indication du sens de la chaussée concernée, du point de repère kilométrique (P.R.) de l'autoroute ou de la voie assimilée, et/ou du numéro de la borne d'appel ou tout autre information.

Article 9 : MODALITES D'INTERVENTION

Les dispositions prévues dans cet article ainsi que dans les articles 10 et 11 sont établies sans préjudice de celles imposées par l'arrêté du 30 septembre 1975 précité.

Le dépanneur agréé doit, dès réception de l'appel des services de police ou du client :

- obtenir des éléments concrets nécessaires à l'organisation du dépannage ainsi qu'un minimum de renseignements : date et heure d'appel, nom du client et son numéro de téléphone portable (si client en direct), donneur d'ordre (Garagistes, PC autoroute, Police, Gendarmerie, municipalité, DIR, préfecture, sociétés d'assistance, société d'assurances, etc.), objet de l'appel et le type de panne, localisation du client, type de véhicule, nombre de passagers, attentes de l'utilisateur (évacuation vers un lieu de dépôt ou dépannage)...

- se rendre auprès du véhicule en panne dans les délais les plus brefs de manière à se trouver sur les lieux **30 minutes au plus tard** après l'appel dans des conditions normales de circulation et sans dérogation au respect des règles de circulation. En cas de retard ou de non-respect du délai d'intervention, le client ou le donneur d'ordre est rappelé pour en être informé. Si le véhicule n'est pas sur une zone protégée pour intervenir, les forces de l'ordre et le dépanneur la DIR balisent, sécurisent la zone d'intervention pour la sécurité de tous.
- il peut emprunter pour se rendre sur les lieux de l'intervention, les bretelles d'accès ou de raccordement ou les accès de service entre l'autoroute et la voirie ordinaire. À cet effet, la DIR Est remettra en tant que de besoin et suivant les secteurs d'intervention, une clé des portails des accès de service. Ces portails seront systématiquement refermés après chaque passage.
- signaler aux forces de l'ordre son arrivée sur les lieux,
- appréhender les éventuels problèmes de sécurité posés par la position du véhicule en panne, au besoin solliciter auprès des forces de l'ordre une protection particulière par fourgon (pour toutes les interventions du dépanneur, soit par les forces de l'ordre, soit par la DIR Est, par un balisage spécifique),
- diagnostiquer rapidement les causes de la panne,
- informer le conducteur du véhicule en panne :
 - o des conditions techniques de son intervention,
 - o des conditions tarifaires de son intervention,
 - o de la prise en charge éventuelle par une assistance,

- o proposer une solution à l'usager en privilégiant le dépannage sur place. À défaut, évacuation des passagers selon leurs attentes ou en fonction des prescriptions des éventuels donneurs d'ordre mandatés (hors bus).
- nettoyer l'emplacement de son intervention. Est inclus dans le forfait du dépannage le premier nettoyage de l'emplacement de l'intervention dans la limite du matériel imposé par l'article 18 de l'arrêté du 30 septembre 1975 précité. En cas de nettoyage très important, il prévient sans délai le gestionnaire de la voirie (DIR Est),
- signaler aux forces de l'ordre la fin de l'intervention.

Ils doivent :

- être en mesure de rester en permanence en liaison avec le P.C. opérationnel des forces de l'ordre pendant toute la durée de l'intervention ;
- s'engager à restituer les véhicules :
 - les jours et heures ouvrables, même pendant les périodes hors permanence ;
 - hors jours ouvrables pendant les périodes de permanence. La rétention d'un véhicule jusqu'au règlement de la facture ne pourra s'exercer que dans les conditions prévues par les règlements et lois en vigueur.
- prendre toutes dispositions pour ne causer aucun dommage au domaine public lors de l'intervention et pendant l'évacuation des véhicules. Lorsque cela est possible et nécessaire, le professionnel nettoie le lieu d'intervention et protège l'environnement d'éventuelles fuites durant le remorquage
- en cas de remorquage, dresser une fiche descriptive du véhicule. Pour certains types d'interventions (véhicule accidenté, véhicule dégradé, véhicule en surcharge...) et afin d'éviter tout litige ultérieur, le professionnel privilégie la prise de photo(s) pour justifier de l'état du véhicule.

Article 10 : REGLES DE SECURITE

Pendant les interventions, le dépanneur agréé doit respecter les règles générales de circulation et notamment :

- ne pas circuler à contre sens sur les chaussées (sauf autorisation expresse des forces de l'ordre et sous leur encadrement),
- ne pas circuler sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU) et les accotements (sauf manœuvre d'approche ou d'accostage),
- mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la BAU et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie lente. Les gyrophares ne sont ni en service lors du déplacement à vide, ni en service lors du portage d'un véhicule. Lors d'un tractage, il est fait obligation au dépanneur agréé de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite),
- stationner la dépanneuse le plus loin possible de la chaussée (berme gazonnée ou à défaut BAU) ; sur la BAU, la dépanneuse sera positionnée avec le maximum de sécurité
- le personnel en intervention doit obligatoirement, de jour comme de nuit, porter un gilet rétro réfléchissant (ou vêtement similaire homologué) conforme à la réglementation en vigueur (norme EN471),
- rappeler aux occupants du véhicule en panne de s'équiper d'un gilet de sécurité et de se placer derrière les glissières de sécurité ou à défaut, le plus à droite possible sur l'accotement,
- mettre en place la signalisation complémentaire si nécessaire (cônes). Cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'usager,
- l'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers de la route,
- lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur agréé doit, au préalable, obtenir l'accord des forces de l'ordre et se conformer à leurs instructions.

Article 11 : VEHICULES UTILISES

Les nom et adresse, ainsi que la raison sociale et le numéro de téléphone de l'entreprise doivent être apposés de façon apparente et lisible sur les véhicules de dépannage.

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

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

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

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

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

Le dépanneur agréé doit être à jour de ses contrôles périodiques obligatoires par des organismes certifiés ou agréés :

- o Matériel de lutte contre l'incendie (extincteurs) (périodicité annuelle)
- o Appareils de lavage (périodicité annuelle)

Article 12 : SERVICES COMPLEMENTAIRES ASSURES PAR LE DEPANNEUR AGREE

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

- recherche impérative d'un moyen de transport des passagers et des bagages jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne dans le respect du code de la route, hors de l'autoroute ou de la route express concernée,
- aide dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location.

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

Article 13 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC

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

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

Ils doivent, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes agents ou concessionnaires de leur secteur. Cette liste devra être tenue à disposition du client, dans chaque véhicule de dépannage.

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

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

Les dépanneurs agréés doivent posséder un local d'accueil clients accessible en dehors des horaires d'ouverture pour les interventions concernées (pour attente taxi...) avec

accompagnement d'une personne de l'entreprise si sa présence est indispensable à l'utilisation du local, entretenu et chauffé permettant aux clients de patienter et comprend au minimum :

- Une liaison téléphonique accessible aux clients,
- Un accès Wifi pour les clients signalé par un affichage (les modalités d'accès sont précisées sur cet affichage)
- Des sanitaires dans un état de propreté irréprochable et en bon état de fonctionnement accessibles aux personnes en situation de handicap (à défaut le calendrier de mise en conformité à jour conformément à la réglementation) équipés d'un WC, d'un lavabo avec savon, d'un essuie-mains (serviette ou dispositif de séchage) et d'une prise de courant électrique conforme aux normes en vigueur.
- D'un distributeur de café
- Des sièges
- Des informations pratiques locales : coordonnées de taxis, d'hôtels, de loueurs de véhicules, de garages de marques, l'annuaire téléphonique du département
- De l'eau fraîche à disposition sur demande

Ce local d'accueil est signalé par un affichage visible depuis l'entrée de l'entreprise.

Ces locaux sont entretenus au minimum hebdomadairement.

L'entreprise dispose au minimum de deux emplacements réservés aux clients dont un pour handicapés.

Les différends entre le dépanneur et le client, s'ils ne peuvent être réglés à l'amiable, sont du ressort des tribunaux compétents. Le médiateur de la consommation peut être saisi au préalable.

Article 14 : CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION

Les tarifs forfaitaires des opérations de dépannage et d'évacuation des véhicules d'un PTAC inférieur à 3,5 tonnes sur autoroutes et voies express sont fixés par l'arrêté du 12 juillet 2016 modifié relatif au tarif de dépannage des véhicules légers sur autoroutes et routes express.

14-1 Contenu des forfaits

Dépannage sur place

Sans déplacement du véhicule en panne : le forfait comprend le déplacement aller et retour ainsi que les réparations dont la durée n'excède pas 30 minutes.

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

Évacuation

Le forfait comprend :

- L'évacuation jusqu'à l'atelier du dépanneur agréé : le déplacement aller, le temps passé sur le lieu d'immobilisation et l'évacuation jusqu'à l'atelier du dépanneur agréé.
- 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).

Les prix forfaitaires peuvent être majorés entre 18 h et 8 h ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Le pourcentage de majoration est fixé par voie réglementaire. En dehors de ces plages horaires, ou de ces journées, aucune majoration n'est possible.

Pour l'application de la majoration, l'heure prise en considération est celle de la réception de l'appel par le dépanneur agréé.

14-2 Prestations non couvertes par les forfaits

Le cas échéant et au-delà de 30 minutes pour un dépannage, les fournitures et le temps de main-d'œuvre nécessaires à la remise en état du véhicule ainsi que les kilomètres de remorquage supplémentaires sont facturés en sus du forfait suivant le tarif propre à chaque dépanneur agréé. Le temps consacré au-delà de 30 minutes sur les aires de repos peut être facturé, à la condition que l'utilisateur ait fait une demande expresse de réparation sur place et ait été préalablement informé des conditions tarifaires d'un éventuel dépassement.

14-3 Information du consommateur sur les prix

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

L'entreprise de dépannage communique ses tarifs sur un document écrit disponible à la demande, dans la cabine du véhicule de dépannage.

L'affichage comporte le montant TTC des forfaits par type d'opération ainsi que l'ensemble des tarifs TTC librement déterminés par l'entreprise (main d'œuvre, kilométrage, etc.).

14-4 Délivrance d'une facture

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

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

La facture comporte les mentions réglementaires suivantes :

- nom et adresse du dépanneur agréé (raison sociale, les coordonnées (adresse, téléphone), identification (RCS)
- date, lieu d'exécution et nature des prestations,
- date de rédaction de la facture,
- nom et adresse du client (sauf opposition de celui-ci),
- somme totale à payer HT et TTC, en faisant préalablement apparaître séparément les prix, la quantité, le taux de TVA, la TVA à payer et la dénomination exacte de chacune des prestations rendues et des fournitures vendues,
- kilométrage inscrit au compteur du véhicule remis en état,
- les coordonnées du médiateur de la consommation.

La facture comporte également :

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

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

14-5 Déplacement infructueux

En cas de déplacement infructueux (véhicule introuvable ou usager refusant l'intervention), le dépanneur agréé ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de l'autorité concédante. Dans une telle situation, le dépanneur agréé utilisera toute voie de droit envers l'usager pour recouvrer les frais engagés.

Article 15 : GESTION DES DECHETS

En tant que producteur de déchets dans le cadre habituel de ses activités de réparation, le dépanneur doit se conformer aux règles de stockage et d'enlèvement par des prestataires agréés. Dans le cas où il se trouverait dépositaire d'un chargement pouvant présenter un danger particulier, il en assure à titre exceptionnel la sécurité dans la mesure de ses moyens, le temps qu'il soit évacué.

En présence d'un chargement comme des matières dangereuses, pouvant entraîner un danger, les sapeurs-pompiers dirigent alors les opérations de secours et décident des moyens à mettre en œuvre. Le dépanneur intervient alors en renfort.

Article 16 : CONTRÔLES

Des contrôles seront effectués par les services compétents afin de vérifier le respect par le dépanneur agréé des dispositions du présent cahier des charges.

Article 17 : RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

Le dépanneur autoroutier établit un rapport annuel d'activité chaque année avant le 1^{er} juin. Le contenu de ce rapport est détaillé en annexe du présent cahier des charges et peut être transmis par voie dématérialisée à l'adresse suivante : pref- bsr@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Le dépanneur agréé devra par ailleurs répondre à toute demande d'informations statistiques et informer le préfet des réclamations éventuelles qu'il aura reçues et de la suite qui leur a été donnée.

Article 18 : LES SANCTIONS

Les manquements aux prescriptions du présent cahier des charges, tant au niveau administratif que dans l'exécution proprement dite des prestations de dépannage, et à défaut de fournir des justifications satisfaisantes en réponse à des plaintes d'usagers ou aux observations des services administratifs, de police ou de gendarmerie peuvent donner lieu à des sanctions de la part du préfet de Meurthe-et-Moselle.

En cas de manquement aux dispositions du présent cahier des charges, le préfet peut prononcer les sanctions suivantes :

- Avertissement,
- Suspension de l'agrément,
- Retrait de l'agrément.

Ces sanctions sont prononcées dans les conditions suivantes :

- Avertissement et suspension de l'agrément inférieure à trois mois : décision prise par le préfet sans consultation de la commission d'agrément des dépanneurs;
- Suspension supérieure ou égale à trois mois et retrait d'agrément : décision prise par le préfet après avis de la commission d'agrément des dépanneurs.

Avertissement

Le préfet peut adresser 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,
- ne fournit pas de justification satisfaisante en réponse aux plaintes des usagers ou aux demandes des services administratifs ou des forces de l'ordre
- ne fournit pas de justification satisfaisante aux observations de la commission,
- ne respecte pas les consignes de sécurité,
- ne respecte pas les dispositions des règles générales de sécurité,
- ne donne pas suite, dans les délais impartis, aux demandes faites par les services de police ou de gendarmerie
- ne respecte pas les délais d'intervention,
- ne respecte pas les conditions tarifaires des interventions.

Suspension du contrat de concession

L'agrément peut être suspendu par le préfet si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment :

- tous les cas passibles d'un avertissement
- fait preuve de technicité insuffisante,
- modifie, sans l'accord du préfet, les conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément (notamment pour ce qui est des matériels, des effectifs ou des locaux de l'entreprise),
- utilise la clé des portails d'accès de façon non conforme,
- délègue, sans accord du préfet, la mission ou l'intervention qui lui est confiée.

La suspension d'agrément peut être prononcée sans que le préfet ait notifié, 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.

Retrait de l'agrément

L'agrément peut être retiré par le préfet immédiatement après la constatation d'un manquement d'une particulière gravité.

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

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

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.

Procédure

1. Avertissement et suspension de moins de trois mois (prononcés sans avis de la commission d'agrément) : le préfet notifie par lettre recommandée avec accusé de réception les motifs justifiant la procédure envisagée, et demande au professionnel de produire ses observations écrites dans un délai d'un mois maximum. Si le professionnel préfère présenter des observations orales, il a la faculté de le demander au préfet. Dans ce cas, le professionnel est convoqué à un entretien au cours duquel il peut se faire assister ou représenter par un mandataire de son choix. Un compte-rendu est rédigé à l'issue de l'entretien et signé par le préfet ou son représentant et le professionnel ou son mandataire.

La décision d'avertissement ou de suspension de moins de trois mois est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. Suspension supérieure à trois mois et retrait de l'agrément : les motifs justifiant la saisine de la commission départementale sont portés à la connaissance du dépanneur par lettre recommandée avec accusé de réception. L'intéressé est alors convoqué devant la commission. Il peut communiquer à la commission par écrit les observations qu'il souhaite formuler s'il se trouve dans l'impossibilité d'être présent ou représenté ou s'y faire représenter ou assister par la personne de son choix. Ces observations doivent être adressées au préfet par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum huit jours avant la date de réunion de la commission.

L'ensemble du dossier est communiqué à la commission et, est accessible à l'intéressé. Toutefois, le préfet a la faculté de rendre anonymes les plaintes émanant de particuliers s'il estime cette mesure nécessaire pour préserver l'ordre public.

3. La commission délibère à huis clos. Elle rend un avis à la majorité absolue. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante. Le préfet décide de la sanction à prendre sur la base de l'avis de la commission, décision qui est ensuite notifiée au professionnel concerné. La notification de la sanction est accompagnée du compte-rendu de la commission.

Article 19 : RESPONSABILITE DE L'ADMINISTRATION

Les forces de l'ordre interviennent uniquement pour mettre en rapport le dépanneur et l'utilisateur. Sur demande justifiée de ce dernier, la fiche d'appel ou la copie de la main-courante pourra lui être communiquée.

Elles mentionnent les indications relatives à l'immatriculation et si possible, l'identité du conducteur.

La responsabilité de l'administration ne pourra, en aucune façon, être recherchée dans les conséquences directes ou indirectes de l'intervention du dépanneur ou de ses préposés.

Le dépanneur prend l'engagement de n'intenter aucune action contre l'administration à ce sujet.

Article 20 : LES LITIGES

Toutes les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent cahier des charges seront soumises au tribunal administratif de Nancy.

Article 21 : PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à disposition des usagers par les dépanneurs. Il est disponible à la préfecture de Meurthe-et-Moselle et à la direction départementale de la protection des populations.

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

Le cahier des charges comporte 17 pages et 3 annexes.

Mention manuscrite « Lu et approuvé ce cahier des charges dans son intégralité »

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

Apposer le cachet de l'établissement

Date et signature

Lecture par le /les dépanneur(s) et mécanicien(s) d'astreinte(s) : joindre la liste