

CAHIER DES CHARGES

Applicable aux dépanneurs sollicitant un agrément

DEPANNAGE/REMORQUAGE DES VEHICULES LEGERS

SUR LA RN 145, voie express du département de la Creuse

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : objet du cahier des charges

ARTICLE 2 : conditions générales des interventions

ARTICLE 3 : organisation du dépannage

ARTICLE 4 : définition des interventions

ARTICLE 5 : modalités de l'intervention

ARTICLE 6 : règles de sécurité à respecter

ARTICLE 7 : relations avec le public

ARTICLE 8 : véhicules utilisés

ARTICLE 9 : conditions tarifaires d'intervention

ARTICLE 10 : contrat de délégation de service public

ARTICLE 11 : conditions obligatoires d'agrément

ARTICLE 12 : durée de l'agrément suspension retrait

ARTICLE 13 : contrôles

ARTICLE 14 : vente ou succession

ARTICLE 15 : publicité du cahier des charges

ARTICLE 1 : Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges et ses annexes définit les conditions d'agrément et d'intervention des candidats professionnels du dépannage-remorquage postulant à assurer le dépannage ou l'enlèvement des véhicules en panne, abandonnés ou accidentés (véhicules inférieurs ou égaux à 3.5 tonnes de PTAC, motocycles, annexes tractées) et le transport de leurs passagers sur la voie express RN 145, ainsi que sur les bretelles d'accès, les aires de repos, à l'exception de l'aire des Monts de Guéret.

Les interventions sont effectuées :

- ✓ soit à la demande de l'usager en difficulté et par l'intermédiaire des services de l'Etat,
- ✓ soit à la demande des services de l'Etat pour le dégagement de la voie publique, lorsque le conducteur est hors d'état de manifester sa volonté,
- ✓ soit sur réquisition des services de police ou de gendarmerie en vertu de l'urgence.

Les professionnels du dépannage-remorquage agréés sont répartis par secteur d'intervention, selon le lieu d'implantation de leur entreprise.

ARTICLE 2 : Conditions générales des interventions

Les demandes de dépannage seront transmises par téléphone, exclusivement par les forces de l'ordre, aux seuls professionnels du dépannage remorquage agréés et en fonction du calendrier des tours de permanence établi et diffusé par le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) et la Fédération nationale des artisans de l'automobile (FNAA).

Les forces de l'ordre doivent respecter le tour de permanence fixé pour l'année.

Si le professionnel de permanence ne peut intervenir ou s'il n'est pas en mesure d'arriver sur les lieux dans un délai de 30 minutes, le choix sera effectué en suivant l'ordre du calendrier et selon la possibilité d'intervention dans le même délai. En cas de nécessité, les autres professionnels peuvent être amenés à intervenir en dehors de leur secteur, sur demande des forces de l'ordre.

Le lieu de panne ou d'accident sera communiqué par les forces de l'ordre au garagiste-dépanneur agréé avec toutes les précisions nécessaires, notamment le numéro d'immatriculation et le type du véhicule ainsi que son état (roulant ou non roulant), voire le genre de panne s'il est clairement défini.

ARTICLE 3 : Organisation du dépannage

3.1 Généralités

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

Le dépanneur intervient, 24/24, dans le cadre du respect du calendrier des permanences. Les périodes d'astreinte ne pourront excéder 7 jours consécutifs, sauf circonstances locales particulières. L'astreinte débutera chaque vendredi à 18H00 pour se terminer le vendredi suivant à 18h00.

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

3.2 Renfort

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (défaillance, dépannages multiples,...), il sera fait appel à un autre dépanneur agréé en dehors de son tour de service. Par ailleurs, il est possible d'obtenir une harmonisation dans la gestion des plannings en concertation avec les départements limitrophes.

3.3 Intérim-remplacement

Le dépanneur peut être autorisé par les services de l'Etat à être remplacé durant son tour de service par un dépanneur agréé.

Une demande de remplacement doit être adressée par le dépanneur au CNPA, suffisamment à l'avance (8 jours minimum), afin que le calendrier puisse être modifié et transmis aux autorités compétentes concernées. Cette demande sera accompagnée de l'accord écrit du dépanneur agréé prévu pour cet intérim et selon l'ordre du tableau de permanence pré-établi.

Cette procédure doit rester exceptionnelle (maladie, panne, accident,...).

ARTICLE 4 : Définition des interventions

Les interventions ont pour objet :

- ✓ soit de remettre si possible les véhicules et leur remorque en état de marche (dépannage sur place) et ne pas dépasser 30 minutes.
- ✓ si le dépannage s'avère plus long et/ou dangereux, l'intervention s'effectuera alors en dehors de la voie normale de circulation de manière à être en sécurité par rapport au trafic et ne pas risquer de provoquer un accident.
- ✓ soit d'évacuer, hors de la voie, lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier (évacuation).

Le dépanneur prend instruction des consignes de l'utilisateur. Ce dernier doit indiquer ce qu'il souhaite faire de son véhicule.

Ainsi, le véhicule pourra être remis dans l'entrepôt du professionnel du dépannage-remorquage agréé ou l'utilisateur pourra éventuellement lui demander de reconduire le véhicule

chez le réparateur de son choix, ce qui entraîne automatiquement l'établissement d'une deuxième facture qui sera aux frais de l'utilisateur.

Dans tous les cas, le professionnel du dépannage-remorquage agréé devra assurer l'enlèvement du véhicule, quel que soit son état de vétusté ou de détérioration.

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,
- ✓ ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, esthétique du site, ...).

Exceptions concernant le dépannage sur place. Il est admis que les opérations de dépannage sur place ne sont pas réalisées :

- ✓ si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic),
- ✓ si la durée d'intervention excède 30 minutes,
- ✓ si les conditions de sécurité sont insuffisantes : accotement non stabilisé, intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard,...), trafic intense et rapide.

Dans ces cas, les interventions seront, suivant les types de panne, des dépannages après déplacement de sécurité ou des évacuations. Les conditions d'exploitation sont laissées à l'appréciation des forces de l'ordre.

ARTICLE 5 : Modalités de l'intervention

Le dépanneur agréé doit :

- ✓ Dès réception de l'appel téléphonique, 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 par les forces de l'ordre. Ce délai peut être modulé en fonction des conditions climatiques. En cas d'empêchement, les forces de l'ordre seront immédiatement averties ; le motif sera inscrit sur le registre de dépannage.
- ✓ Diagnostiquer rapidement la panne une fois sur place.
- ✓ Informer le conducteur du véhicule en panne :
 - de la prise en charge éventuelle par une assistance,
 - de la solution de dépannage en privilégiant le dépannage sur place,
 - des conditions techniques et tarifaires de son intervention.
- ✓ Balayer la chaussée, ramasser les débris divers et éventuellement procéder à l'épandage de produits absorbants routiers agréés en cas de présence de fluides (huile, liquide de refroidissement,...).

- ✓ Signaler aux forces de l'ordre les dégâts constatés à la route ou à ses équipements ainsi que les coordonnées des responsables. Ces informations seront ensuite transmises au gestionnaire de voirie concerné.

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 6 : Règles de sécurité à respecter

Au cours des interventions, le dépanneur doit respecter les règles générales de circulation suivantes :

- ✓ Ne pas circuler à contresens sur les chaussées 2*2 voies ;
- ✓ Stationner le plus à l'écart possible de la chaussée ;
- ✓ Intervenir sur la zone avec un véhicule équipé de feux spéciaux de signalisation ;
- ✓ Le personnel devra porter un gilet rétro-réfléchissant conforme à la norme en vigueur et inviter les occupants du véhicule à se mettre en sécurité ;
- ✓ Laisser la priorité aux usagers de la route.
- ✓ Lorsque la nature de l'intervention, particulièrement en cas d'accident, rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit obtenir au préalable l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions.

ARTICLE 7 : 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 apposée, de façon visible par le client, dans chaque véhicule de dépannage.

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

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

Les différends entre le dépanneur et le client, s'ils ne peuvent être réglés à l'amiable, sont du ressort des tribunaux compétents.

ARTICLE 8 : Véhicules utilisés

Les véhicules de dépannage doivent se conformer à la réglementation en vigueur.

Chaque véhicule doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple (voir annexes) et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage.

En période de neige, les véhicules doivent être munis de dispositifs adaptés (pneus neige, chaînes,...). Tous les éléments nécessaires au dépannage doivent être en bon état de fonctionnement.

ARTICLE 9 : Conditions tarifaires d'intervention

9.1 Contenu des conditions tarifaires (base juridique encore bonne?)

Les prix unitaires des services standards sont réglementés par le décret 89.477 du 11 juillet 1989 modifié, pris en application de l'article de l'ordonnance N° 86.1243 du 1^{er} décembre 1986. Ils sont forfaitaires et révisés chaque année par arrêté du Ministère des Finances.

9.2 Information du consommateur sur les prix

L'information du consommateur sur les prix est réalisée par un affichage visible et lisible dans la cabine de chaque véhicule de dépannage (arrêté 87.06 du 27 mars 1987 relatif aux règles de la publicité des prix pour des prestations d'entretien ou de réparation, de contrôle technique de dépannage ou de remorquage ainsi que de garage de véhicules), à l'entrée des locaux du dépanneur de sorte à être lisible de l'extérieur et dans les locaux de réception du public.

L'affichage comprend le montant TTC des forfaits par type d'opération ainsi que l'ensemble des tarifs TTC engendrés par l'intervention (main d'œuvre, km, ...).

9.3 Délivrance d'une facture ou d'une note de frais

Toute intervention donne lieu à l'établissement d'une facture ou d'une note de frais en trois exemplaires, un exemplaire pour le client, un autre transmis pour information dans un délai de deux semaines à l'autorité préfectorale, un autre conservé par le dépanneur suivant la réglementation en vigueur.

Après exécution de la prestation de dépannage ou d'évacuation, une facture doit être remise au client. Cette facture comportera notamment les informations suivantes : date, nom et adresse du prestataire, nom et adresse du client, date et lieu d'exécution de la prestation, décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit fourni ou vendu, sa dénomination, son prix unitaire et la désignation de l'unité à laquelle il s'applique ainsi que la quantité fournie, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

9.4 Déplacements infructueux

En cas de déplacement infructueux (véhicule introuvable ou usager refusant l'intervention), le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part des services de l'Etat.

ARTICLE 10 : Contrat de délégation de service public

L'exercice effectif de l'activité de dépanneur sur voie express dans le département de la Creuse est subordonné à la souscription d'un contrat avec le Préfet ;

Aux termes de la loi, « une délégation de service public est un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service ».

Ce contrat de délégation de service public est conclu pour une durée de 5 ans.

ARTICLE 11 : Conditions obligatoires d'agrément

Les professionnels du dépannage-remorquage sont agréés individuellement (arrêté sera pour commun pour tous les garages retenus) sur présentation de dossier, par le Préfet de la Creuse et après consultation des membres de la commission départementale relative à l'organisation du dépannage-remorquage.

Pour être et rester agréés, les professionnels du dépannage-remorquage devront y satisfaire au moment de la demande d'agrément et durant toute la durée de l'agrément, selon les conditions énumérées ci-après.

11.1 Conditions de base

- ✓ S'engager à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges, le faire appliquer au personnel qu'il emploie et dont il est le responsable,
- ✓ Signer le cahier des charges (en 2 exemplaires),
- ✓ Exercer la profession sur le secteur d'intervention et pouvoir accéder sur un site de dépannage dans un délai raisonnable qui **ne saurait excéder toutefois 30 minutes**,
- ✓ Etre en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis,
- ✓ S'engager à prévenir au plus tôt le CNPA (8 jours avant) en cas d'impossibilité d'effectuer un tour de garde afin que le calendrier puisse être modifié et transmis aux autorités compétentes concernées,
- ✓ 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,
- ✓ Etre en mesure, selon disponibilité, à la demande des forces de l'ordre, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du dépanneur de permanence ou d'évènements exceptionnels,

- ✓ Assister l'automobiliste jusqu'à la fin de l'intervention.

11.2 Conditions techniques

- ✓ Disposer en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations convenables pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation,
- ✓ Disposer d'un véhicule susceptible de remorquer-soulevé ou de porter des véhicules de PTAC inférieur ou égal à 3.5 tonnes en conformité avec la réglementation en vigueur et répondant à la description figurant en annexe,
- ✓ Posséder un téléphone, un télécopieur,
- ✓ Employer un personnel d'intervention :
 - Ayant une compétence et/ou une expérience professionnelle dans le domaine du dépannage et du remorquage ;
 - Exempt de toute condamnation figurant au bulletin n° 2 du casier judiciaire ;
 - En nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.

11.3 Conditions administratives

- ✓ Etre exempt de toute condamnation figurant au bulletin n° 2 du casier judiciaire ;
- ✓ Avoir obtenu la qualification initiale et la formation continue conformément au décret n° 2007-1340 du 11 septembre 2007 :
 - Les conducteurs déjà titulaires d'une attestation (formation initiale minimale obligatoire (FIMO) ou de formation continue obligatoire à la sécurité (FCOS) relevant de la réglementation antérieure à celle du décret du 11 septembre 2007 poursuivent leur activité professionnelle sous couvert de ces attestations tant qu'elles sont en cours de validité et devront passer une FCO à l'issue de ces échéances soit au plus tard le 10 septembre 2014.
 - Les conducteurs titulaires d'un permis de conduire de catégorie C ou EC délivré après le 10 septembre 2009 doivent être titulaires d'une FIMO, d'un titre professionnel ou d'un CAP de conducteur routier avant d'exercer leur activité professionnelle.
- ✓ Justifier de la possession des certificats et des autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules qu'il présente à l'agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter ;
- ✓ Accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui peuvent être prescrites après décision du Préfet ;
- ✓ Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (facture d'achat ou contrat de location) ;

- ✓ Présenter les permis de conduire poids lourds C ou E du personnel effectuant les interventions ;
- ✓ Pouvoir justifier à tout moment de l'identité et des compétences des personnes affectées au dépannage ;
- ✓ Présenter le DADS (déclaration annuelle des salaires) ou tout document justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise ;
- ✓ Produire une attestation d'inscription au registre du commerce de la profession ou au répertoire des métiers de moins de 6 mois;
- ✓ Produire une attestation de la police d'assurance souscrite pour les activités de dépannage-remorquage.
- ✓ Informer par écrit, le Préfet ou son représentant. Président de la commission relative à l'organisation du dépannage-remorquage de la RN 145 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,...) et des personnes affectées au dépannage.

Pièces complémentaires à joindre en cas de première demande d'agrément uniquement :

- ✓ la photographie du garage (intérieur-extérieur)
- ✓ la photographie du point d'accueil des usagers
- ✓ la photographie du local de stockage des véhicules en attente de réparation et de livraison.

11.4 Conditions complémentaires

- ✓ Répondre par écrit dans un délai de 10 jours ouvrés à toute demande des services de l'Etat, à toute réclamation écrite d'un client dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément.
- ✓ Informer dans un délai de quinze jours, les services de l'Etat de toute réclamation, relative à des interventions réalisées suite à une demande des forces de l'ordre.

Par ailleurs, une visite des locaux du garage sera réalisée par une délégation représentant la commission relative à l'organisation du dépannage-remorquage.

ARTICLE 12 : Durée de l'agrément suspension-retrait

L'agrément est accordé pour une durée de cinq ans par le Préfet de la Creuse.

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

Une commission d'agrément donnera un avis consultatif sur les agréments, les suspensions et les retraits d'agrément, soumis à l'approbation du Préfet de la Creuse ou une personne ayant reçu délégation. Sa composition est fixée par arrêté préfectoral.

Le Préfet peut suspendre ou retirer l'agrément lorsque les conditions de son octroi ne sont plus réunies notamment :

- ✓ lorsque des plaintes répétées d'usagers montrent que le dépanneur ne se conforme pas aux exigences de niveau de service exprimées par le cahier des charges.
- ✓ en cas de sous-traitance d'une intervention par un professionnel agréé à une autre personne, physique ou morale, ou à un organisme quelconque, sous quelque forme que ce soit.
- ✓ en cas d'observation des tours de permanence par le professionnel (non réponse aux appels de police ou de gendarmerie).

Le retrait ou la suspension est prononcé après consultation de la commission départementale en application du décret n° 2006-672 du 8 juin 2006 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement des commissions administratives à caractère consultatif et conformément à la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

La suspension ou le retrait définitif de l'agrément d'un professionnel du dépannage-remorquage agréé ne peut, en aucun cas, donner lieu à attribution d'une indemnité quelle qu'elle soit.

Le professionnel du dépannage-remorquage agréé peut à tout moment demander à être libéré de ses obligations moyennant un préavis de trois mois adressé au Président de la commission relative à l'organisation du dépannage-remorquage par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute condamnation pénale engagée à l'encontre d'un professionnel du dépannage-remorquage agréé entraînera automatiquement sa suspension et un retrait de l'agrément après condamnation pénale définitive.

.

ARTICLE 13 : Contrôles

Des contrôles seront effectués à la diligence du Préfet afin de vérifier le respect des dispositions du présent cahier des charges.

Les fiches d'intervention devront être envoyées à au Préfet à la fin de chaque trimestre.

ARTICLE 14 : Vente ou succession

La vente du fonds de commerce annule le droit à l'agrément. La vente ou la succession devra être impérativement signalée par courrier adressé au Préfet, Président de la commission

relative à l'organisation du dépannage-remorquage par lettre recommandée avec accusé de réception trente jours avant la date effective du changement de situation.

Le nouveau candidat devra présenter un dossier d'agrément suivant les modalités prévues à l'article 12 du présent cahier des charges.

ARTICLE 15 : Publicité du cahier des charges

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs agréés et sur le site Internet de la préfecture www.creuse.gouv.fr.

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

Ce cahier des charges comporte 12 pages et annexes, chaque page sera paraphée par le titulaire de la délégation de service public.

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

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

A Guéret, le 18 JUN 2018
La Préfète
Pour le Préfet et par délégation
le Secrétaire Général.
Olivier MAUREL

Le dépanneur,
(faire procéder la signature de la mention
« lu et approuvé » et apposer le cachet de l'établissement).