



**PRÉFET
DE LA SEINE-
MARITIME**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PREFECTURE DE LA SEINE-MARITIME

SECTEUR : **XXX**

CAHIER DES CHARGES

DEPANNAGE & EVACUATION

DES VEHICULES LEGERS

SUR

AUTOROUTES NON CONCEDEES

&

VOIES EXPRESSES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU CAHIER DES CHARGES.....	3
ARTICLE 2 – AGRÉMENT.....	3
ARTICLE 3 – LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'AGRÉMENT.....	3
ARTICLE 4 – CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT.....	4
ARTICLE 5 – SANCTIONS.....	6
ARTICLE 6 – FIN D'AGRÉMENT.....	7
ARTICLE 7 – ORGANISATION DU DÉPANNAGE.....	8
ARTICLE 8 – TRAITEMENT DE L'APPEL.....	9
ARTICLE 9 – DÉFINITION DES INTERVENTIONS.....	9
ARTICLE 10 – MODALITÉS DE L'INTERVENTION.....	10
ARTICLE 11 – SERVICES COMPLÉMENTAIRES.....	10
ARTICLE 12 – RÈGLES DE SÉCURITÉ À RESPECTER.....	11
ARTICLE 13 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.....	11
ARTICLE 14 – VÉHICULES UTILISÉS.....	11
ARTICLE 15 – RELATIONS AVEC LE PUBLIC.....	11
ARTICLE 16 – CONDITIONS TARIFAIRES DE L'INTERVENTION.....	12
ARTICLE 17 – RESPONSABILITÉ DE L'ÉTAT – DIRNO.....	13
ARTICLE 18 – PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES.....	13
ARTICLE 19 – LITIGES.....	14

CAHIER DES CHARGES

Dépannage et évacuation des véhicules légers sur autoroutes non concédées et voies expressives

Secteur : XXX

Article 1 – Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges définit les modalités d'agrément et d'intervention pour le dépannage et l'évacuation des véhicules légers (PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes) et de leur annexe tractée sur le domaine public autoroutier non concédé et voies expressives relevant de la Direction Interdépartementale des Routes Nord-Ouest (DIRNO).

Le terme DIRNO désignera dans la suite du présent texte la Direction Interdépartementale des Routes Nord-Ouest exploitant les autoroutes non concédées et voies expressives.

Le terme "dépanneur" désignera, dans la suite du présent texte, le dépanneur agréé.

Article 2 – Agrément

L'agrément est :

- attribué par la préfecture de la Seine-Maritime après avis de la commission départementale d'agrément présidé par le préfet ou son représentant ;
- donné à la fois au responsable de l'établissement (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.

L'agrément est confirmé par l'envoi d'une correspondance par la préfecture qui précisera le secteur d'intervention et ses limites. Par ailleurs, le dépanneur agréé devra être mis en possession du cahier des charges et de l'organisation des tours de service.

Il est temporaire jusqu'au premier passage devant la commission départementale d'agrément qui examine, pour avis, les demandes présentées par la préfecture.

L'agrément est accordé pour une durée de 5 ans puis réexaminé par la commission départementale.

Article 3 – La commission départementale d'agrément

La commission départementale d'agrément, placée sous la présidence du Préfet ou de son représentant, est compétente pour le département.

Les annexes 1 et 2 du présent document décrivent respectivement le fonctionnement détaillé de la commission et la composition du dossier fourni par la préfecture.

La commission départementale comprend :

- un représentant :
 - de la Direction Interdépartementale des Routes Nord-Ouest (DIRNO) ;
 - de la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) ;
 - de la Direction Départementale de la Sécurité Publique (DDSP) et du Groupement de Gendarmerie ;

- de la Direction Générale la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des fraudes (DGCCRF) ;
- du Département de la Seine-Maritime.

- trois représentants :

- des organisations professionnelles (associations, chambres syndicales) ;
- des usagers (organisations de consommateurs).

Le Préfet a la possibilité d'inviter à la commission toute personnalité dont la compétence pourrait être utile à son bon fonctionnement.

1. Séance ordinaire :

La commission départementale sera appelée à donner son avis :

- sur le renouvellement de chaque agrément (cf. article « agrément ») ;
- sur les agréments provisoires attribués par la préfecture depuis la précédente commission ;
- sur les retraits d'agréments proposés, à titre de sanction, par l'administration ;
- sur l'application ou le respect des textes fixant les conditions d'exercice de la profession ;
- sur l'élaboration et le respect du cahier des charges.

Cette commission se réunit sur convocation du Préfet.

2. Séance exceptionnelle :

La commission départementale se réunit en séance exceptionnelle au cas par cas sur proposition de l'un de ses membres et sur convocation du Préfet.

Elle est réduite aux membres suivants :

- un représentant de la DIRNO ;
- un représentant de la DREAL ;
- un représentant des forces de l'ordre ;
- un représentant de la DGCCRF ;
- un représentant du Président du Département de la Seine-Maritime ;
- un représentant d'une organisation professionnelle (association, chambre syndicale) ;
- un représentant des usagers (organisations de consommateurs...);
- le Préfet ou son représentant.

Elle est appelée à donner son avis préalablement à :

- une suspension d'agrément d'une durée supérieure à trois mois ;
- un renouvellement de suspension d'agrément si la durée cumulée de ces suspensions est supérieure à trois mois depuis la dernière commission ;
- une demande de suspension, à titre conservatoire, faite par une administration ou par les services de police ou de gendarmerie.

Si la commission n'a pu se tenir dans les délais nécessaires, les suspensions d'agrément peuvent être reconduites pour une période de 6 mois maximum.

Article 4 – Conditions obligatoires d'agrément

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

1. Conditions générales :

- Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis ;

- assurer en toute circonstance, y compris en cas de grève dans son entreprise, le service que la DIRNO ou que les forces de l'ordre seraient amenées à lui demander ;
- assurer avec les autres dépanneurs un renfort de secteur conformément à l'article 7.2.

2. Conditions techniques

- Exercer son activité dans des locaux ouverts au public, proches des accès desservant le secteur d'autoroute non concédée ou voie express défini contractuellement et disposant :
 - * d'un atelier de réparation,
 - * d'une salle d'attente confortable,
 - * de sanitaires et d'un téléphone réservés exclusivement à la clientèle.
- Disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations convenables pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation. L'aire devra, au minimum, pouvoir accueillir cinq véhicules légers.
- Posséder un matériel suffisant pour dépanner et évacuer les véhicules et leurs passagers:
 - a) le matériel de dépannage devra permettre, de par sa dotation en outillage et pièces de rechange, de réaliser des dépannages sur place.
 - b) le matériel d'évacuation sera constitué d'un minimum de deux dépanneuses homologuées par la DREAL dont :
 - l'une au moins aura la capacité suffisante pour évacuer les véhicules d'un PTAC égal à 3,5 tonnes.
 - l'une au moins est équipé d'une double cabine ou d'une cabine profonde.
- Posséder des véhicules d'intervention reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...).
- Posséder un téléphone, du matériel informatique (ordinateur, imprimante, scanner, etc) et une connexion internet.
- Employer un personnel d'intervention :
 - ayant une compétence et/ou une qualification professionnelle dans le domaine du dépannage et du remorquage ;
 - en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.

3. Conditions administratives :

- Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- Justifier de la possession des certificats et des autorisations de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules détenus au moment de son 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 seront prescrites par la préfecture, par la DIRNO ou par la commission départementale d'agrément.
- Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (facture d'achat ou contrat de location).
- Justifier de la possession des catégories de permis de conduire correspondant aux véhicules utilisés, par le personnel effectuant les interventions.
- Pouvoir justifier à tout moment de l'identité et de la qualité des personnes travaillant dans l'entreprise.
- 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).
- Adresser mensuellement un exemplaire des factures d'intervention sur autoroute ou voies express à la DGCCRF, se conformer aux conditions tarifaires en vigueur.
- Informer par écrit la préfecture de tout changement intervenant vis-à-vis de ses conditions initiales d'agrément (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, vente de matériel, modification de tout document administratif, etc.).

4. Conditions complémentaires :

- Accepter les modes de paiement couramment utilisés et en particulier les cartes bancaires.
- Au cas où l'utilisateur souhaiterait payer en espèces, le dépanneur pourra le conduire gratuitement à un distributeur bancaire.
- Participer aux réunions organisées par la DIRNO.
- Répondre, par écrit, dans un délai de deux semaines maximum à toute demande du Préfet et/ou de la DIRNO.
- 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 préfecture de toute réclamation relative à des interventions sur l'autoroute non concédée ou voie expresse, ou avis positifs qu'il aurait reçus directement.
- Accepter les procédures mises en place par la DIRNO quant à l'attribution des moyens d'accès au domaine autoroutier non concédé et voie expresse.

5. Modifications des conditions d'agrément :

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

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

Article 5 – Sanctions

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

- Avertissement ;
- Suspension d'agrément ;
- Retrait d'agrément.

Ces sanctions sont prononcées dans les conditions suivantes :

- pour l'avertissement et une suspension d'agrément inférieure à trois mois, par le Préfet, sans consultation de la commission départementale ;
- pour la suspension supérieure à trois mois et pour le retrait d'agrément, par le Préfet, sur avis de la commission départementale.

1. Avertissement

L'avertissement peut être prononcé si le dépanneur 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 d'usagers ;
- ne fournit pas de justification satisfaisante aux observations des services de police, de gendarmerie ou de la DIRNO ;
- ne respecte pas les consignes de sécurité ;
- ne respecte pas les délais d'intervention ;
- ne respecte pas les conditions tarifaires des interventions.

2. Suspension d'agrément

La suspension d'agrément peut être prononcée si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges notamment :

- tous les cas cités précédemment après un premier avertissement ;
- fait preuve de technicité insuffisante ;

- modifie, sans l'accord du Préfet, les conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément ;
- délègue la mission qui lui est confiée.

La suspension d'agrément peut être prononcée sans qu'il n'y ait eu au préalable, un avertissement. 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.

3. Retrait d'agrément

Le retrait définitif de l'agrément peut être prononcé si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges ou s'il commet une faute grave.

La sanction est prononcée par arrêté préfectoral selon les règles de procédure exposées ci-après et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de huit jours.

Procédure :

1. Avertissement et suspension de moins de trois mois (qui sont prononcées sans comparution devant la commission départementale) : le Préfet notifie par lettre recommandée avec accusé de réception les motifs justifiant la procédure disciplinaire envisagée, et demande au professionnel de produire ses observations écrites dans un délai d'un mois maximum. Si toutefois, le professionnel préfère présenter des observations orales, il a la faculté de le demander au Préfet. Dans ce cas, le professionnel reçoit une convocation à date fixe, et peut se faire assister ou représenter par un mandataire dûment accrédité par ses soins. Un procès-verbal est établi à l'issue de l'entretien, et signé par le représentant du Préfet et le professionnel ou son mandataire.

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

L'ensemble du dossier communiqué à la commission 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 à l'ordre public.

La commission délibère à huis clos. Elle rend ses avis à la majorité absolue. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante.

Dans tous les cas de figure, les candidats seront destinataires d'une décision motivée de la part de la commission.

Article 6 – Fin d'agrément

a) L'agrément prend fin lorsque son détenteur n'assume plus de fait la direction de son entreprise dans les cas suivants :

- vente de l'entreprise ;
- mise en gérance de l'entreprise ;
- changement de gérant de l'entreprise ;
- cession de parts dans l'entreprise.

Le dépanneur portera à la connaissance du Préfet l'un de ces faits s'il venait à se produire. Il détient la capacité de présenter son successeur qui devra solliciter un agrément.

Dans le cas où le Préfet aurait connaissance indirectement de l'un de ces faits, la perte d'agrément serait immédiate et signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

b) Le dépanneur perd l'agrément en cas de modification fondamentale de l'organisation du dépannage par la préfecture ou la DIRNO.

c) L'agrément devient caduc :

- en cas de changement de gestionnaire des autoroutes non concédées et/ou voies expressives concernées par ce cahier des charges ;
- 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, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette mesure prendra effet après un délai de trois mois à dater de l'envoi du courrier recommandé.

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 au Préfet par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 7 – Organisation du dépannage

1. Généralités

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

L'autoroute non concédée ou voie expresse est divisée en secteurs d'intervention définis par la préfecture et/ou la DIRNO.

Les dépanneurs sont répartis, selon leur lieu d'exploitation, entre les secteurs d'intervention définis en fonction des distances à parcourir et des accès.

Pour un même secteur, il peut y avoir plusieurs dépanneurs dont le nombre sera défini par la préfecture afin d'assurer un bon niveau de service et de sécurité. Dans ce cas, le Préfet mettra en place un tour de service.

Pour des raisons de service justifiées, la préfecture se réserve le droit de modifier les secteurs d'interventions et les tours de service. En aucun cas, ces modifications ne devront être utilisées comme des sanctions à l'encontre des dépanneurs.

Le dépanneur intervient, 24h/24, sur le secteur défini et dans le cadre du tour de service éventuel. Le dépanneur ne peut pas déléguer à un autre dépanneur la mission qui lui est confiée.

2. Renfort

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (cas de force majeure, dépannages en cours) le dépanneur avertira le gestionnaire des appels. Ce dernier fera alors appel à un dépanneur de renfort.

3. Remplacement

Le dépanneur peut être autorisé, par la préfecture, à être remplacé durant son tour de service.

Une demande de remplacement doit être adressée, suffisamment à l'avance (au minimum 15 jours ouvrables) par le dépanneur à la préfecture, accompagnée de l'accord écrit du dépanneur prévu pour ce remplacement. Le dépanneur en informera la DIRNO et les services de la police et de la gendarmerie.

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

Nota : Le remplacement et le renfort seront considérés comme des extensions momentanées du secteur ou du tour de service.

Article 8 – Traitement de l'appel

Le gestionnaire des appels (forces de l'ordre) transmet la demande d'intervention au dépanneur et au gestionnaire du réseau par téléphone et/ou courriel en utilisant la fiche de panne selon le modèle joint (annexe 3 « Fiche d'appel dépannage »). La demande doit être répertoriée sur une main courante par les forces de l'ordre et répertoriée sur une main courante TIPI de la DIRNO. Le dépanneur doit avoir en permanence un dispositif de réception des appels.

Le dépanneur doit répondre aux appels dans un délai maximal d'une minute, annoncer sa prise en charge de la mission (sauf cas art. 7.2), s'organiser pour conserver une trace des appels et signaler la fin de l'intervention.

Le départ en intervention se fait dès l'appel téléphonique des forces de l'ordre.

Article 9 – Définition des interventions

Le dépanneur devra 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 le gestionnaire des appels.

Les interventions ont pour objet soit de :

- Remettre les véhicules et leur annexe tractée en état de marche dans un délai prévisible maximum de 30 minutes après l'arrivée sur place (DÉPANNAGE SUR PLACE).
- 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). Dans ce cas, la durée prévisible de l'intervention peut dépasser 30 minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier (DÉPANNAGE APRÈS DÉPLACEMENT DE SÉCURITÉ).
- D'évacuer hors de l'autoroute non concédée et/ou voie expresse lorsque la réparation ne peut être réalisée qu'en atelier (ÉVACUATION).
L'évacuation peut être réalisée, à la demande de l'utilisateur, vers tout lieu ou atelier qu'il aura précisé ou vers l'atelier du dépanneur.
Pour les usagers dont le véhicule a été évacué vers l'atelier du dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation :
 - * en priorité, selon la charge de l'atelier, et par ordre d'arrivée
 - * dans l'immédiat si possible, pour une durée prévisible de réparation ne dépassant pas deux heures; dans les meilleurs délais si la durée prévisible de la réparation dépasse deux heures.

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.

=> Exceptions concernant le dépannage sur place :

Les opérations de dépannage sur place ne peuvent être réalisées si :

- les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic) ;
- les conditions de sécurité sont insuffisantes :
 - bande d'arrêt d'urgence absente, neutralisée ou de largeur insuffisante ;
 - véhicule en panne à l'endroit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée) ;
 - intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard...);

- trafic intense et rapide.
- un arrêté préfectoral interdit le dépannage sur place à l'intérieur du Tunnel de la Grand'Mare.

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

Article 10 – 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 diffuseurs ou accès de service entre l'autoroute non concédée ou voie expresse et la voirie ordinaire. A cet effet, la DIRNO mettra à sa disposition une clef des portails des accès de service. Il doit refermer les portails derrière lui après chaque passage.
- Signaler au gestionnaire des appels son arrivée sur les lieux d'intervention en cas d'absence de la DIRNO ou des forces de l'ordre.
- N'intervenir qu'en présence de la DIRNO ou des forces de l'ordre.
- Informer le conducteur du véhicule en panne :
 - des conditions techniques de son intervention (cf. art 9 "définition des interventions") ;
 - des conditions tarifaires de son intervention (cf. art 16."conditions tarifaires de l'intervention") ;
 - de la prise en charge éventuelle par une assistance après évacuation du véhicule vers une aire de service ou une aire de repos ;
 - d'une estimation verbale conforme avec les tarifs de l'entreprise si des prestations supplémentaires sont nécessaires ou demandées par l'utilisateur.
- Prendre toute disposition pour rendre propres les lieux après intervention, ramasser les débris, mettre du produit absorbant si besoin, sauf en cas de balayage mécanique.
- Signaler au gestionnaire des appels par téléphone ou par radio, ou à défaut, à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, la fin et la nature de son intervention afin de recevoir, éventuellement sans délai, une autre mission.

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

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

Article 11 – Services complémentaires

Les services complémentaires suivants sont également assurés par le dépanneur :

- le transport des passagers et des bagages hors de l'autoroute non concédée et/ou voie expresse jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne ;
- une aide dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location ;
- une information et une aide pour la mise en contact avec l'assistance (ou l'assurance) de l'utilisateur ;
- la mise à disposition d'un poste téléphonique avec une facturation selon la législation en vigueur (affichage de la tarification).

Article 12 – Règles de sécurité à respecter

Au cours des interventions, le dépanneur doit respecter les règles générales de circulation énoncées ci-dessous :

- ne pas circuler à contre sens sur les chaussées ;
- ne pas circuler sur les bandes d'arrêt d'urgence (B.A.U.) et les accotements (sauf manœuvre d'accostage) ;
- ne pas emprunter les interruptions du terre-plein central réservées au service, ou le terre-plein central gazonné, pour passer d'une chaussée à l'autre ;
- mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la B.A.U. et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie lente. Les gyrophares sont hors service lors du déplacement à vide et lors du portage d'un véhicule. Lors d'un tractage, il est fait obligation au dépanneur de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite) ;
- stationner la dépanneuse le plus loin possible des voies de circulation avec le maximum de sécurité ;
- conseiller aux occupants du véhicule en panne de se placer le plus à droite possible sur l'accotement ou mieux derrière les dispositifs de retenue ;
- l'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des usagers circulant sur l'autoroute ;
- lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions ;
- 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.
- le transport des usagers doit se faire dans les règles de sécurité et dans un véhicule adapté au nombre de personnes à prendre en charge" ;

Article 13 – Dispositions particulières

Le dépanneur doit, sur demande des forces de l'ordre (intervention obligatoire d'un officier de police judiciaire), enlever les véhicules abandonnés, les conduire au lieu indiqué ou les entreposer dans son établissement, dans le cadre de la procédure de mise en fourrière.

Article 14 – Véhicules utilisés

Les véhicules d'intervention sont munis d'un signe matérialisant l'agrément du dépanneur (affichette "DÉPANNEUR AGRÉÉ"). Ce signe d'identification, devra être installé sur les véhicules d'intervention de façon lisible 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 des signaux réglementaires. La DIRNO et/ou la préfecture pourront définir les couleurs à utiliser.

Le véhicule d'intervention doit disposer en permanence des moyens nécessaires pour les interventions de dépannage simple (pièces, carburants, lubrifiants et eau).

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

Tous les équipements nécessaires au dépannage et à la signalisation doivent être en bon état de fonctionnement.

Article 15 – Relations avec le public

- Les installations et les véhicules (les cabines notamment) doivent être tenus propres et avoir toujours un aspect engageant et convivial.
- La présentation du personnel doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.
- 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 doit, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires, de son secteur mais n'est pas tenu de les remorquer autrement que selon les dispositions prévues à l'article "Modalités de l'intervention".
- Le dépanneur s'engage à inviter les usagers à renseigner, sur la facture, la rubrique les concernant.
- Les sanitaires mis à la disposition de la clientèle sont maintenus dans un état irréprochable et sont équipés d'un WC, d'un lavabo avec savon, d'un distributeur d'essuie-mains jetables ou dispositif de séchage et d'une prise électrique (conforme aux normes en vigueur).
- En cas de pandémie, il convient de mettre à disposition de la clientèle du gel hydroalcoolique, des lingettes et des masques.

Article 16 – 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, sont fixés par voie réglementaire (arrêté du Ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi).

1. Contenu des forfaits

- Dépannage sur place
Le forfait comprend le déplacement aller et retour ainsi que la réparation pour un travail n'excédant pas 30 minutes.
- Dépannage après déplacement de sécurité
Le forfait comprend le déplacement aller et retour, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le déplacement de l'ensemble sur une surface où la sécurité est optimisée et la réparation sur les lieux pour un travail n'excédant pas 30 minutes.
- Évacuation
Le forfait comprend :
 - L'évacuation jusqu'à l'atelier du dépanneur : le déplacement aller, le temps passé sur le lieu d'immobilisation et l'évacuation jusqu'à l'atelier du dépanneur.
 - 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 sont majorés de 50 % au maximum entre 18 h et 8 h ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. 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 l'appel de l'utilisateur.

2. Prestations non couvertes par les forfaits

Le cas échéant, les fournitures et le temps de main d'œuvre (au-delà de 30 minutes pour un dépannage) 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.

3. 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 qui doit pouvoir être lu de l'extérieur et consultable pendant le transport. Elle doit également être affichée à l'entrée des locaux du dépanneur destiné à la réception du public.

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

4. Délivrance d'une note

Après exécution de la prestation de dépannage ou d'évacuation, une note sera établie en trois exemplaires : l'original délivré au client, un double conservé par l'entreprise et un troisième exemplaire qui sera mis à la disposition de la DGCCRF.

Pour une même opération simple et dans la mesure du possible, il ne sera établi qu'une seule note incluant l'ensemble des prestations fournies et leur prix.

Par opération, il faut comprendre la période pendant laquelle le véhicule est sous la responsabilité du dépanneur.

Les mentions réglementaires suivantes devront figurer impérativement sur la note :

- la date et le lieu d'exécution des prestations ;
- la numérotation de la note ;
- la date de rédaction de la note ;
- le nom et l'adresse du dépanneur ;
- le nom et l'adresse (sauf opposition de celui-ci) du client ;
- la somme totale à payer HT et TTC, en faisant préalablement apparaître séparément le prix, la quantité et la dénomination exacte de chacune des prestations rendues et des fournitures vendues ;
- le kilométrage inscrit au compteur du véhicule remis en état.

Des mentions complémentaires sont à indiquer :

- l'immatriculation du véhicule ;
- l'heure d'appel du client ;
- l'heure d'arrivée du dépanneur sur les lieux de la panne ;
- les observations éventuelles du client et/ou du dépanneur ;
- l'heure de fin d'intervention.

5. Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux, le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de la préfecture ou de la DIRNO.

A charge au dépanneur d'utiliser toute voie de droit envers l'utilisateur pour recouvrer les frais engagés.

Article 17 – Responsabilité de l'État – DIRNO

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

Article 18 – Publicité du cahier des charges

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs, sur les sites internet de la Direction Interdépartementale des Routes Nord-Ouest et de la Préfecture de Seine-Maritime.

Article 19 – Litiges

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

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

Annexe 1

Fonctionnement de la commission d'agrément

Organisation matérielle

La convocation et l'ordre du jour détaillé sont adressés par la préfecture à tous les membres au minimum quinze jours avant la tenue de la commission.

Une convocation est également adressée (en recommandé avec accusé de réception) par la préfecture à tout dépanneur à l'encontre duquel est envisagée une sanction telle que définie dans l'article 5-3 du cahier des charges.

La préfecture assure la présidence de la séance et son secrétariat ; le compte-rendu rédigé par la préfecture est adressé dans les trois mois maximums à tous les participants.

Composition

La composition de la commission est donnée dans le cahier des charges (art. 3).

Les deux associations à caractère syndical, CNPA et FNA, occuperont systématiquement deux des trois sièges dévolus aux organisations professionnelles. Elles seront consultées au niveau national avant nomination de leurs représentants aux commissions.

Le troisième siège sera attribué par roulement annuel aux associations locales éventuelles.

Rôle de la commission

Le rôle de la commission est précisé dans l'article 3 § 1 et 2 du cahier des charges.

La commission est compétente pour traiter du dépannage VL et du dépannage PL.

Déroulement ¹

Cas général :

En l'absence de demande de retrait ou de suspension supérieure à trois mois, le déroulement de la commission est le suivant :

- présentation du dossier par la préfecture
- examen des agréments en cours, avis de la commission
- examen des demandes d'agrément, débat, avis de la commission
- examen des sanctions, débat, avis de la commission
- examen des réclamations, débat.

¹ Procédure de vote : le vote a lieu à main levée et ne nécessite pas de quorum. Chaque entité membre de la commission possède une seule voix. En cas d'égalité, la voix du président compte double.

Cas particulier :

Si le cas se présente, la commission débutera toujours par l'examen des cas de retrait d'agrément et de suspension supérieure à trois mois (cf. cahier des charges art. 5 § 3). La préfecture fournira à chaque membre un dossier résumant les charges retenues contre le dépanneur avec les pièces principales : courriers, constats, rapports, photographies, etc.

Au cours de la séance, le dépanneur pourra se faire accompagner par la personne de son choix.

Le Président de la commission s'attachera à suivre le déroulement suivant :

- présentation du dossier par la préfecture et débat interne de la commission ;
- introduction du dépanneur concerné et de son éventuel accompagnateur ;
- lecture par le président de séance des charges retenues contre le dépanneur ;
- audition du dépanneur et de son accompagnateur ;
- dialogue contradictoire entre les membres de la commission, le dépanneur et son accompagnateur ;
- sortie du dépanneur et de son accompagnateur ;
- débat interne de la commission, vote éventuel.

Cet avis sera repris dans le compte-rendu de la commission.

La préfecture portera à la connaissance du dépanneur sa décision finale et la sanction par lettre recommandée avec accusé de réception.

Annexe 2

Composition du dossier de demande d'agrément

La demande est obligatoire pour chaque dépanneur qui détient un agrément provisoire et pour chaque dépanneur agréé qui modifie les conditions d'agrément.

Elle comprend au minimum selon les cas :

- raison sociale et adresse du dépanneur ;
- nom du titulaire de l'agrément ;
- téléphone 24h/24h ;
- courriel ;
- date du premier agrément ;
- tarifs main d'œuvre, gardiennage, kms supplémentaires ;
- agrément VL et/ou PL en cours ;
- secteur d'intervention demandé ;
- surface des installations :
 - couvertes fermées ;
 - découvertes fermées ;
 - découvertes non fermées.
- présence d'un local d'accueil, salle d'attente, toilettes : descriptif et photographies correspondantes ;
- liste du personnel susceptible d'intervenir sur autoroute non concédée et voie expresse ;
- fiches descriptives des véhicules avec les caractéristiques mentionnées sur les cartes grises et cartes blanches ;
- photographies vues trois quarts arrière des véhicules.

Annexe 3

Fiche d'appel dépannage

Informations transmises (dans la mesure du possible) au dépanneur par le gestionnaire d'appel:

- Type d'intervention: panne / accident ;
- Lieu précis de la panne / accident (axe, PR, sens,...) ;
- Nombre de passagers (préciser si transport en commun) ;
- Transport de matières dangereuses, animaux vivants,... ;
- Marque et type du véhicule ;
- Immatriculation complète ;
- Présence remorque ou annexe tractée ;
- Dimension des pneumatiques ;
- Situation du véhicule (Voie, véhicule sur le toit, carambolage, etc) ;
- Type de panne (mécanique, carburant, crevaison, etc) ;
- N° de téléphone de l'utilisateur / du chauffeur ;
- Type de carburant ;
- Emplacement de la roue crevée (tracteur/semi/droite ou gauche/ avant, arrière, etc).