



**MINISTÈRE  
CHARGÉ  
DES TRANSPORTS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction interdépartementale des Routes  
Massif Central**

# ***CAHIER DES CHARGES DEPANNAGE ET REMORQUAGE DES VEHICULES LEGERS SUR LES VOIES RAPIDES ET AUTOROUTES***

***A75, A711, A712, A750 , N109  
aires de repos et diffuseurs***

***des DEPARTEMENTS DU PUY-DE-DÔME, DU CANTAL ,  
DE LA HAUTE-LOIRE, DE LA LOZERE, de l'AVEYRON ( y  
compris le secteur CEVM) et DE L'HERAULT***

**DIR MASSIF CENTRAL -  
60 avenue de l'Union Soviétique  
63012 Clermont-Ferrand cedex 1  
Tél. : 04 73 29 79 00 – [bas.dpee.dirmc@developpement-  
durable.gouv.fr](mailto:bas.dpee.dirmc@developpement-durable.gouv.fr)**

**CEVM-GD  
Péage de Saint Germain  
12100 MILLAU  
Tél. : 05 65 61 61 61 – [accueil-cevm@eiffage.com](mailto:accueil-cevm@eiffage.com)**

**Avril 2025**

## Historique des versions du document

Version	Date	Commentaire
1	12/12/19	Version initiale
2	27/03/25	Consultation 2025

## Affaire suivie par

Jean-Pierre REVERSAT
Tél. : 04 – 73 – 55 – 62 – 61
Courriel : <a href="mailto:jean-pierre.reversat@developpement-durable.gouv.fr">jean-pierre.reversat@developpement-durable.gouv.fr</a>

## Rédacteur

Jean-Pierre REVERSAT – Responsable Pôle exploitation / District Nord

## Relecteur

### Prénom NOM -

Cathy BARADUC

Audrey MARTY

Mickaël BARROO

Aurélie HEITZMANN

# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 1 – OBJET DU CAHIER DES CHARGES.</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2 – AGRÉMENT</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 - LES COMMISSIONS D'AGRÉMENT</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 4 - CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT</b>	<b>6</b>
4.1 Conditions générales	6
4.2 Conditions Techniques	6
4.4 Conditions complémentaires	8
4.5 <i>Modification des conditions d'agrément</i>	8
<b>ARTICLE 5 : SANCTIONS</b>	<b>8</b>
5.1 Sanction immédiate pour faute grave	8
5.2 Avertissement	8
5.3 Suspension d'agrément	9
5.4 Retrait d'agrément	9
<b>ARTICLE 6 : MAINTIEN ET PERTE D'AGRÉMENT</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 7 : ORGANISATION DU DÉPANNAGE</b>	<b>10</b>
7.2 Renfort	10
7.3 <i>Remplacement</i>	11
<b>ARTICLE 8 : TRAITEMENT DE L'APPEL</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 9 : DÉFINITIONS DES INTERVENTIONS</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 10 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 11 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 12 : RÈGLES DE SÉCURITÉ À RESPECTER.</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 13 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 14 : VÉHICULES UTILISÉS</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 15 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 16 : CONDITIONS DE FACTURATION DE L'INTERVENTION</b>	<b>16</b>

16.1 Information de l'utilisateur sur les prix	16
16.2 Notes et factures	16
16.3 Tarifs pour les véhicules légers :	16
16.4 Déplacements infructueux	17
<b>ARTICLE 17 : PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 18 : PRODUCTION D'UN BILAN ANNUEL</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 19 : LITIGES</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 1 – SECTEURS D'INTERVENTION</b>	<b>18</b>
<b>ANNEXE 2 – AIDE APPEL DÉPANNAGE.</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE 3 : CONSIGNES DE COORDINATION AVEC LES AUTRES INTERVENANTS</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE 4 : MODÈLE DE BILAN ANNUEL</b>	<b>23</b>

# Préambule

L'État désigne dans la suite du présent texte le Préfet du département concerné par l'intervention.

Le terme "**gestionnaire des appels**" désignera dans le présent document, le représentant de l'État chargé d'assurer la gestion des appels : le **CORG** (Centre des Opérations et du Renseignement de la Gendarmerie), pour le réseau non concédé et le PC sécurité du viaduc de Millau pour le réseau concédé.

Le terme « **dépanneur** » désignera, dans la suite du présent texte, le dépanneur-remorqueur agréé.

La Compagnie Eiffage du Viaduc de Millau « CEVM », est chargée de l'exploitation du secteur situé entre les PR 215+318 à 215+944 ( Gare de Péage ) et les PR 219+202 à 222+923 ( Viaduc de Millau) et le PR 219+189 (Aire du Viaduc de Millau)..

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

Les véhicules appartenant au gestionnaire peuvent être évacués par le gestionnaire lui-même sans obligation de recours aux « dépanneurs ».

## Article 1 – Objet du cahier des charges.

Le présent cahier des charges définit les modalités d'intervention des dépanneurs remorqueurs qui seront autorisés pour le dépannage et l'évacuation des véhicules légers (**PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes**) immobilisés et de leur remorque sur le réseau de voies rapides et autoroutes non concédées, exploité par la Direction Interdépartementale des Routes Massif Central dans les départements de l'Aveyron ( y compris le secteur concédé à la CEVM et exploité par la CEVM-GD) , du Cantal, de la Haute-Loire, de l'Hérault, de la Lozère et du Puy de Dôme.

Les parties du réseau concernées sont divisées en secteurs d'interventions spécifiques pour les véhicules légers, suivant les tableaux joints en **annexe 1**.

***Les dépanneurs-remorqueurs doivent être en mesure d'assurer le dépannage ou le remorquage, suivant nécessité technique de sécurité, de tous types de véhicules légers à moteur (essence, électrique, diesel, hydrogène et GPL).***

## Article 2 – Agrément

Seuls sont habilités à intervenir sur le réseau visé à l'article 1 des dépanneurs-remorqueurs ayant reçu l'agrément de Monsieur le Préfet du département concerné par le secteur ou du préfet coordonnateur.

L'agrément est :

- Attribué par l'État après avis de la commission unique « A75 », décrite à l'article 3.
- Donné à la fois au responsable de l'entreprise (personne physique : propriétaire, gérant...) et à l'entreprise (personne morale). En cas de demande d'agrément par une entreprise disposant de plusieurs établissements, l'agrément sera examiné et attribué individuellement par site d'implantation.
- Incessible et intransmissible.
- Accordé pour un ou plusieurs secteurs d'intervention.
- Délivré jusqu'au 30 mai 2030 ;

Cahier des charges concernant le dépannage et le remorquage des véhicules légers sur le réseau de voies rapides et autoroutes non concédées – Sur les départements du Puy de Dôme, Haute-Loire, Cantal, Lozère, Aveyron et l'Hérault – Février 2025

Au-delà de cette date les agréments feront l'objet d'une nouvelle mise en concurrence.

L'agrément est confirmé par l'envoi d'une correspondance ainsi que d'un contrat signé entre le dépanneur autorisé et l'État.

## Article 3 - Les commissions d'agrément

Les dépanneurs remorqueurs intervenant sur le réseau mentionné sont agréés par l'État après avis de la commission d'agrément.

La commission d'agrément est placée sous la présidence du Préfet du Puy de Dôme. Elle se réunit sur convocation du Président pour : une nouvelle demande, un renouvellement ou une suspension d'agrément, une gestion de litige. Elle est composée conformément à l'arrêté préfectoral la définissant.

## Article 4 - Conditions obligatoires d'agrément

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

### 4.1 Conditions générales

Les dépanneurs remorqueurs agréés doivent :

- Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis.
- Assurer en toute circonstance, le service que les gestionnaires ou que les forces de l'ordre seraient amenées à lui demander.

### 4.2 Conditions Techniques

> Exercer son activité dans des locaux, ouverts au public, au plus proche des accès pour intervenir dans les délais impartis (article 9). Les locaux disposeront :

- d'un garage
- d'une salle d'attente chauffée
- d'un sanitaire et d'un téléphone mis à disposition de la clientèle.

> Disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations pour le stockage des véhicules enlevés.

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

> Posséder des véhicules d'intervention appropriés pour évacuer les véhicules de catégorie B minimum :

- permettant de remorquer un véhicule d'un poids total autorisé en charge inférieur ou égal à 3500 kg )
- permettant l'évacuation simultanée de deux véhicules et de l'outillage pour le remorquage et le dépannage et de leurs passagers ( Double cabine )
- reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...).

- > Posséder un téléphone portable
- > Employer un personnel d'intervention :
  - ayant une compétence et/ou une qualification professionnelle dans les domaines du dépannage, de la mécanique et du remorquage.
  - en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.
  - informé des risques particuliers liés aux interventions sur les routes très circulées (voies rapides et autoroutes).
  - **ayant les habilitations nécessaires au dépannage et au remorquage de tous types de véhicules légers à moteur (essence, électrique, diesel, hydrogène et GPL).**

### 4.3 Conditions Administratives

- > Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- > Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément ou qu'il le sera à la date d'effet de la concession
- > Justifier de la possession des certificats et des agréments de mise en circulation (carte grise et carte blanche) des véhicules soumis à l'agrément sur lesquels devront **apparaître de manière identique la dénomination sociale de l'entreprise ou le nom du Gérant** y compris en cas de crédit bail, location de longue durée, etc.
- > En cas de location, le contrat devra clairement stipuler la durée du dit contrat, sauf en cas de remplacement ponctuel d'une durée limitée, d'un véhicule immobilisé. Dans ce dernier cas, le dépanneur avisera sans délais l'Etat pour procéder à l'agrément provisoire du dit véhicule de remplacement.
- > Accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par l'État.
- > Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des locaux et terrains soumis à l'agrément.
- > Justifier de la possession des permis de conduire adaptés par le personnel effectuant les interventions.
- > Pouvoir justifier à tout moment de l'identité et de la qualité des personnes travaillant dans l'entreprise et des compétences des personnes affectées au dépannage.
- > Justifier d'une garantie pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que le dépanneur pourrait encourir en raison de son activité professionnelle (garantie pour les véhicules et marchandises transportées ainsi que garantie pour les personnes transportées à titre gracieux). Le prestataire assume l'entière responsabilité pour les dégâts occasionnés aux véhicules lors d'opérations d'enlèvement, de transport, de déchargement ou de gardiennage. A cette fin, il est tenu de souscrire une assurance pour la couverture des risques liés à son activité et à celles des tiers dont il a la responsabilité.
- > Adresser sur demande un exemplaire de facture et/ou tout document de liaison à la DIR Massif Central ou à CEVM qui les tiendra à la disposition de la D.G.C.C.R.F.
- > Se conformer aux conditions de facturation définies dans le présent Cahier des Charges (art. 16).
- > Informer, par écrit, l'ÉTAT 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.).

> Avertir l'État de toute nouvelle embauche ou départ de personnel qualifié.

#### **4.4 Conditions complémentaires**

> Accepter tous les modes de paiement légaux (les cartes bancaires,...) et ceux couramment utilisés par les professionnels.

> Participer aux réunions que la commission ou l'État organisent.

> Répondre, par écrit, dans un délai de deux semaines maximum à toute demande de la commission ou de ses représentants.

> Répondre, par écrit, dans un délai de deux semaines maximum à toute réclamation écrite d'un usager dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément.

> Informer, dans un délai de deux semaines, l'État de toutes réclamations ou félicitations relatives à des interventions sur le réseau qu'il aurait reçues directement.

#### **4.5 Modification des conditions d'agrément**

Toute modification des conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément doit être signalée à la commission pour examen. Dans ce cas la commission se réserve le droit de juger si cette modification est compatible avec le maintien de l'agrément.

Les modifications de statut juridique ou d'organisation interne de l'entreprise de dépannage devront être examinées selon les modalités de l'article 6.

### **Article 5 : Sanctions**

Le Préfet portera à la connaissance du dépanneur toute sanction, ainsi que le ou les motifs de celle-ci, par lettre recommandée avec accusé de réception.

*Une copie de la notification de sanction sera adressée aux membres de la commission d'agrément.*

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

#### **5.1 Sanction immédiate pour faute grave**

En cas de constatation de faute grave (non respect des consignes de sécurité, non respect des délais d'intervention, non respect des conditions de facturation des interventions...), les représentants de l'État pourront saisir le Préfet, qui lui seul pourra prononcer une suspension provisoire ou un retrait d'agrément. Le dépanneur déchu pourra formuler un recours devant la commission d'agrément. La décision définitive de la sanction ou du retrait de l'agrément reste de la compétence du Préfet. Le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnisation compensatoire.

#### **5.2 Avertissement**

Le Préfet ou par délégation du préfet, les forces de l'ordre, la DGCCRF, la DIR Massif Central et la CEVM, pourront infliger au dépanneur un avertissement si celui-ci n'observe pas l'une des clauses du présent Cahier des Charges, notamment s'il :

- Ne respecte pas l'organisation du dépannage.
- Ne fournit pas de justification satisfaisante en réponse aux plaintes d'usagers.



- Ne fournit pas de justification satisfaisante aux observations des forces de l'ordre, de gendarmerie, de la Direction Interdépartementale des routes Massif Central ou de la Compagnie Eiffage du Viaduc de Millau.
- Ne respecte pas les consignes de sécurité.
- Ne respecte pas les délais d'intervention.
- Ne respecte pas les conditions de facturation des interventions et la réglementation économique.
- Utilise à des fins personnelles ou sans autorisation de la DIR Massif Central et de la CEVM les portails de service.

*Une copie de la notification de sanction sera adressée aux membres de la commission d'agrément.*

### **5.3 Suspension d'agrément**

L'agrément peut être suspendu par le Préfet si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent Cahier des Charges, notamment pour les cas cités au 5-2 et s'il :

- Commet des infractions économiques.
- Fait preuve de technicité insuffisante.
- Modifie, sans l'accord de la commission, les conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément.
- Ne tient pas compte de l'avertissement qu'il a reçu.
- Délègue l'intervention qui lui est confiée hors du cadre du cahier des charges.

La suspension d'agrément peut être prononcée sans que le Préfet ait infligé, au préalable, un avertissement.

Toute suspension d'agrément sera soumise à l'avis de la Commission d'Agrément.

### **5.4 Retrait d'agrément**

L'agrément peut être retiré de manière définitive, 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.

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

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

## **Article 6 : Maintien et perte d'agrément**

Le dépanneur est susceptible de perdre l'agrément qu'il détient s'il n'assure plus de fait la direction de son entreprise :

- vente de l'entreprise ;
- mise en gérance de l'entreprise ;
- changement de gérant de l'entreprise ;
- cession de part majoritaire de l'entreprise ;
- décès du titulaire.

Le dépanneur portera, obligatoirement et sans délai, à la connaissance de la commission l'un de ces faits s'il venait à se produire.

La détention de l'agrément est alors soumise à un examen obligatoire en commission d'agrément (article 3) qui dans son avis devra se prononcer clairement sur le maintien ou sur la perte de l'agrément et sur la nécessité de rechercher un dépanneur par appel à candidature.

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

Le dépanneur perd l'agrément en cas de modification fondamentale de l'organisation du dépannage par l'État. L'agrément devient caduc en cas de modification de l'organisation nationale du dépannage décidée par l'administration.

Pour les cas énumérés ci-dessus le Préfet, dès qu'il en sera informé, portera à la connaissance du dépanneur toute mesure de caducité ou de perte de l'agrément qu'il détient, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette mesure prendra effet après un délai de trois mois compté depuis la date d'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 six mois adressé à l'État par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Article 7 : Organisation du dépannage

### 7.1 Généralités

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

Pour chaque secteur d'intervention, il y a plusieurs dépanneurs agréés par le Préfet afin d'assurer un bon niveau de service et de sécurité.

Les tours de service sont établis périodiquement par secteur d'intervention, par la DIRMC. ***En cas de force majeure, le gestionnaire d'appel à défaut de pouvoir contacter le dépanneur de permanence, joindra un dépanneur agréé disponible sur le même secteur.***

Les listes des dépanneurs remorqueurs de permanence seront communiquées :

- aux services des forces de l'ordre
- aux autres services de la D.I.R.Massif Central, gestionnaire du réseau concerné
- aux services de la Compagnie Eiffage du Viaduc de Millau du réseau concédé.

Pour des raisons de services justifiées le Préfet se réserve le droit de modifier les secteurs d'interventions et les tours de services.

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.

***Le dépanneur saisi par les gestionnaires d'appel ne peuvent pas déléguer à un dépanneur non agréé la mission qui lui est confiée.***

### 7.2 Renfort

***En cas de force majeure, les gestionnaires d'appel peuvent désigner un ou plusieurs dépanneurs agréés (y compris sur des secteurs de compétence différents) compte tenu de l'importance de l'événement et en vue de rétablir rapidement les voies de circulation et le trafic routier.***

## 7.3 Remplacement

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (cas de force majeure, dépannage en cours) ce dernier avisera le Centre d'Opérations et de Renseignement de la Gendarmerie (CORG) et le PC sécurité de la Compagnie Eiffage du Viaduc de Millau (CEVM) qui prendront contact avec un dépanneur agréé sur le même secteur. Celui-ci sera chargé d'effectuer l'opération après information donnée à l'opérateur par téléphone sans délai. La nouvelle liste de permanence, après modification sera transmise dans les plus brefs délais par la DIR Massif Central.

Une demande de remplacement doit être adressée, dans les plus brefs délais, par le dépanneur titulaire à la DIR Massif Central. En revanche le remplaçant doit être lui-même dépanneur agréé.

## Article 8 : Traitement de l'appel

Les gestionnaires d'appel transmettent la demande d'intervention au dépanneur par téléphone. Dans la mesure du possible, les informations indiquées en Annexe 2 seront données au dépanneur.

Le dépanneur doit avoir en permanence un dispositif de réception des appels.

Le dépanneur doit répondre aux appels *sans délai*, annoncer sa prise en charge de la mission (ou organise son remplacement conformément à l'Art 7.3) et s'organiser pour conserver une trace des appels sous la forme d'une « main courante ».

## Article 9 : Définitions des interventions

Le dépanneur devra se rendre auprès du véhicule à dépanner dans les délais les plus brefs de manière à se trouver sur les lieux :

- **trente minutes** au plus (sauf dérogation cf Annexe1), pour le dépannage/remorquage des véhicules légers, après la réception de l'appel par l'opérateur.

Ce délai est augmenté de **15 minutes** pour les sollicitations entre 18h et 8h, les jours fériés et les week-ends.

- Certains secteurs du fait de leur configuration géographique pourront faire l'objet d'une autorisation de délais supplémentaires qui seront précisés dans l'Annexe1.

L'intervention devra être effectuée avec des véhicules d'intervention appropriés comme décrit dans l'article 4.2 « Conditions techniques ».

Les interventions ont pour objet :

> - Soit de remettre les véhicules et leur remorque en état de marche :

- Sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU), si les conditions de sécurité le permettent (largeur de la BAU et position de l'intervention sur le véhicule) et dans les refuges dans un délai prévisible maximum de 30 minutes après l'arrivée sur place (DÉPANNAGE SUR PLACE) lorsqu'il s'agit de réparations de mécanique simple ou de ravitaillements en carburant, lubrifiant ou eau,...

- Dans un lieu où la sécurité est assurée (parkings, aire de service ou de repos... ) si la durée de l'intervention dépasse trente minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier (DÉPANNAGE SUR PLACE).

> Soit de remettre les véhicules et leur remorque en état de marche après déplacement de l'ensemble sur un parking. La durée de l'intervention dépasse trente minutes mais ne nécessite pas d'être réalisée en atelier (DÉPANNAGE APRÈS DÉPLACEMENT DE SÉCURITÉ).

> Soit évacuer, hors du secteur, les véhicules et leur remorque, la réparation ne pouvant être réalisée qu'en atelier (EVACUATION). L'évacuation peut être réalisée, à la demande de l'utilisateur, vers tout lieu ou atelier de son choix qu'il aura précisé ou vers l'atelier du dépanneur.

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

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

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

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

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

### **=> Exceptions concernant le dépannage sur place**

Les opérations de dépannage sur place ne sont pas réalisées :

> **si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes** (gêne au trafic).

> **si les conditions de sécurité sont insuffisantes :**

- bande d'arrêt d'urgence absente, neutralisée ou de largeur insuffisante.
- véhicule en panne au droit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée)
- intempéries (forte pluie, neige, verglas, brouillard...).
- trafic intense et rapide

> **si le véhicule en panne ou de dépannage empiète sur les voies de circulation**

> **si un arrêté préfectoral interdit le dépannage sur place.**

Dans ces cas, les interventions seront, suivant les types de 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.

> Pour intervenir avec un véhicule agréé ; double cabine comme décrit dans l'article 4.2 « Conditions techniques ».

> Signaler au gestionnaire son arrivée sur les lieux d'intervention.

> Informer le gestionnaire des difficultés qui pourraient rendre nécessaire l'intervention des forces de l'ordre ou du gestionnaire de la voie pour assurer la sécurité globale de l'intervention.

> S'assurer que les occupants du véhicule en panne sont en sécurité (positionnement sur accotements, derrière les dispositifs de sécurité ; gilets de signalisation...)

> Informer le conducteur du véhicule en panne, en lui remettant les documents utiles :

- des conditions techniques de son intervention
- des conditions tarifaires de son intervention.
- de la prise en charge éventuelle par une assistance.

> Procéder au dépannage ou à l'évacuation dans les meilleurs délais, dans le respect des consignes de coordination avec les autres intervenants (cf annexe 3).

> Prendre toutes les dispositions pour rendre propres les lieux après intervention. le rôle du dépanneur agréé consiste à " **Enlever les véhicules accidentés *et leurs chargements*, et à évacuer les marchandises tombées des véhicules accidentés**". En présence de salissures, taches d'huile ou d'hydrocarbures, celles-ci seront absorbées avec des produits agréés usage routier suivant les Normes NF P98-190, NFT 90-361 et NF 336. De même le domaine public devra être débarrassé de tous les objets susceptibles de constituer un danger pour la circulation (ex : pare chocs, rétroviseur, enjoliveur...). En aucun cas ces objets ne doivent rester sur le domaine public.

> **Transporter impérativement après toute intervention, sauf accord des forces de l'ordre, toute personne dans ses locaux, ou le lieu de destination choisi par les usagers, avant de procéder à toute autre opération de dépannage remorquage se produisant concomitamment en un lieu différent.**

> **Le transport des usagers doit se faire dans le respect des règles de sécurité, dans l'habitacle de la dépanneuse. Le transport des passagers dans leur véhicule ne sera toléré qu'en cas de véhicule spécialement équipé pour une PMR ( personne à mobilité réduite) ou dans le cas où l'un des passagers ne peut monter sans aide dans la dépanneuse.**

> Signaler à l'aide du Réseau d'Appel d'Urgence, par téléphone ou par radio, la fin et la nature de son intervention afin de recevoir, éventuellement sans délai, une autre mission.

> Signaler obligatoirement au gestionnaire de voirie les dégâts au domaine public occasionnés par le véhicule dépanné.

*Nota : les évacuations "longue-distance" sont autorisées sous réserve que l'organisation de l'entreprise permette :*

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

> Les dépanneurs remorqueurs, ayant obtenu un agrément individuel pour intervenir sur le réseau autoroutier et voies express des réseaux DIRMC et CEVM, sont considérés comme conducteur de véhicules d'exploitation lorsqu'ils sont en service commandé (appel des forces de l'ordre, de la DIR Massif Central ou de la CEVM pour une intervention).

Ils peuvent alors circuler, **uniquement en cas de bouchons signalés**, sur la bande d'arrêt d'urgence ou entre les deux files de véhicules, à vitesse réduite, sous réserve de ne pas mettre en danger les autres usagers et intervenants et de faire usage de leurs avertisseurs spéciaux lumineux et sonores.

Cette disposition s'applique uniquement pour l'arrivée sur les lieux de l'intervention et ne concerne pas le déplacement du véhicule vers une aire de repos ou le retour vers le garage. Elle ne s'applique donc pas lorsque les conditions de circulation sont normales.

**Les portails de service n'ont pas vocation à être utilisés par des personnes étrangères au service, toutefois, en accord avec les forces de l'ordre et/ou les responsables d'exploitation, les dépanneurs agréés peuvent y accéder dans des circonstances exceptionnelles, telles que des conditions de trafic difficiles, évènements climatiques ou toute autre situation jugée pertinente.**

## **Article 11 : Services complémentaires**

Les services complémentaires suivants sont également assurés par le dépanneur :

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

## **Article 12 : Règles de sécurité à respecter.**

Au cours des interventions, le dépanneur devra respecter les règles générales de circulation, et notamment :

- > Porter un gilet de classe 2 ou 3
- > Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées et les BAU.
- > Ne pas circuler sur les accotements (sauf manœuvre ou escorte des Forces de l'ordre).
- > 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.
- > Ne pas empiéter sur les voies circulées.
- > Mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la BAU jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie lente. Les gyrophares sont éteints lors du déplacement à vide et lors du portage d'un véhicule sauf réglementation spécifique (Gabarits et Poids) Lors d'un tractage, il est fait obligation au dépanneur de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite).
- > Stationner les véhicules le plus loin possible des voies de circulation avec le maximum de sécurité.
- > S'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne des risques présentés par le véhicule et les matériels transportés (matières dangereuses, GPL, animaux...) et , le cas échéant, prendre avis auprès du gestionnaire sur la conduite à tenir. Cette information est obligatoire même si l'appel transmis ne signale pas la présence de matières dangereuses.
- > Proposer aux occupants du véhicule en panne ou accidenté, de se positionner derrière les dispositifs de retenue, et leur mettre au besoin à disposition des gilets réfléchissants.

L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur les chaussées. Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit, au préalable,

Cahier des charges concernant le dépannage et le remorquage des véhicules légers sur le réseau de voies rapides et autoroutes non concédées – Sur les départements du Puy de Dôme, Haute-Loire, Cantal, Lozère, Aveyron et l'Hérault – Février 2025

obtenir l'accord des forces de l'ordre et se conformer à leurs instructions.

## Article 13 : Dispositions particulières

> Lorsque ponctuellement l'importance du trafic l'exige ou pour toute autre raison dont la DIRMC ou de la CEVM resteront juges (risque de chute de neige...), le dépanneur doit être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui lui seront désignés (centre d'entretien, aires de service...) et dans les conditions déterminées entre les gestionnaires et le dépanneur.

> Le dépanneur pourra faire appel, par secteur, à une entreprise spécialisée en levage ou à une entreprise de travaux publics, pour les interventions sur les VL et remorques accidentés, incendiés ou enlisés.

> En cas de défaillance du dépanneur ou d'obligation de mobiliser des moyens exceptionnels, *la DIR Massif Central, la CEVM* ou les forces de l'ordre pourront faire appel à des entreprises de leur choix.

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

## Article 14 : Véhicules utilisés

Les véhicules intervenant sur le réseau seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du dépanneur (affichette "Dépanneur agréé" avec période d'agrément). Ce signe d'identification, qui sera fourni par **la DIR Massif Central ou la CEVM** devra être installé sur les véhicules d'intervention et apposé de manière visible **sur la partie basse de la portière côté conducteur**. Il devra également être apposé à l'entrée des locaux du dépanneur. La raison sociale du dépanneur devra être inscrite sur les côtés du véhicule.

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

Les véhicules seront équipés de la signalisation lumineuse réglementaire (feux spéciaux...).

Dispositifs K5a : les véhicules de dépannage seront équipés à minima de 3 cônes de signalisation (K5a), de **750** mm de hauteur de classe **2**.

Les véhicules de dépannage seront munis d'au minimum 50 litres de produit absorbant agréés usage routier par le SETRA (Norme NF P98-190 ou ultérieure). et de moyens de lutte contre l'incendie. Tous ces équipements devront être conformes à la réglementation en vigueur et en particulier au code de la route.

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

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

Tous les équipements nécessaires au dépannage doivent être en bon état de fonctionnement.

## 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 portera à la connaissance de l'utilisateur les tarifs pratiqués par l'entreprise par un affichage ou une mise à disposition du document consultable dans l'habitacle du véhicule de dépannage.

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

> Il doit, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires de son secteur. Il n'est pas tenu de les remorquer autrement que selon les dispositions prévues à l'article 10 : "Modalités de l'intervention".

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

> La salle d'attente et les sanitaires mis à la disposition de la clientèle sont maintenus dans un état irréprochable. Ces derniers sont équipés d'un WC, d'un lavabo avec savon, d'un essuie-mains (serviette ou dispositif de séchage) et d'une prise électrique (conforme aux normes en vigueur).

## **RECLAMATIONS DES USAGERS**

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

# **Article 16 : Conditions de facturation de l'intervention**

## ***16.1 Information de l'utilisateur sur les prix***

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

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

## ***16.2 Notes et factures***

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

Dans tous les cas, la facture ou la note (conformément à la législation en vigueur) sera établie en deux exemplaires l'original délivré au client, un double conservé par l'entreprise. **Un exemplaire pourra être exigé ponctuellement par la DIR Massif Central ou laCEVM en cas de litige.**

## ***16.3 Tarifs pour les véhicules légers :***

Les conditions financières de l'intervention sont fixées par un arrêté ministériel qui détermine les tarifs



forfaitaires.

## **16.4 Déplacements infructueux**

En cas de déplacements infructueux le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité. Dans ce dernier cas le dépanneur-remorqueur devra impérativement en informer l'opérateur. Si cet appel n'est pas effectué, l'intervention sera considérée comme effectivement réalisée. À charge pour le dépanneur d'utiliser toutes voies de droit envers l'usager pour recouvrer les frais engagés.

## **Article 17 : Publicité du cahier des charges**

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs, dans les locaux des services d'exploitation de la DIR Massif Central, dans les locaux de la CEVM et dans les PC des forces de police et de gendarmerie.

## **Article 18 : Production d'un bilan annuel**

Le dépanneur fournit pour **le 30 janvier (de l'année N+1 pour l'année N)** un bilan d'activité à l'attention de la DIRMC et la CEVM : tableur informatique précisant la date, l'heure d'appel, l'heure d'arrivée sur place, l'heure de départ du lieu d'intervention, le lieu (PR), la nature du dépannage (sur place : oui/non), la plaque d'immatriculation du véhicule. Un modèle est fourni par la DIRMC (Annexe 4)

## **Article 19 : Litiges**

### **> Avec le client :**

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

### **> Avec l'État :**

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

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

# ANNEXE 1 – Secteurs d'Intervention

*D'une manière générale, les bretelles des échangeurs et les aires de repos sont comprises dans le secteur concerné sauf mention particulière*

## *District Nord*

Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4
Dépt 63	Dépt 63	Dépt 43/15	Dépt 15
Clermont/Issoire	Issoire à Lempdes	Lempdes à Massiac	Massiac à St Flour
A711 du PR 0+0 à 6+437 A712 du PR 0+0 à 0-1320 RN89 du PR 55+000 à PR 56+030 A75 du PR10+360 à PR 23+000 ( Ech 9)	A75 du PR 23+000 ( Ech 9) au PR 51+000 ( Ech 20)	A75 du PR 51+000 ( Ech 20) au PR 68+800 ( Ech 24)	A75 du PR 68+800 ( Ech 24) au PR 92+562 ( Ech 28)
<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>
Lot 5	Lot 6	Lot 7	Lot 8
Dépt 15	Dépt 48	Dépt 48	Dépt 48
St Flour à Limite Lozère	Limite Cantal à Aumont-Sud	Aumont-sud à Le Monastier	Le Monastier à Limite Aveyron
A75 du PR 92+562 ( Ech 28) au PR 115+000 ( portails exploitation limite de département)	A75 du PR 115+000 ( portails exploitation limite de département) au PR 138+200( Ech 36)	A75 du PR 138+200( Ech 36) au PR 163+000 ( Ech 39,1) RN88 du PR 80+258 (ech 39,1) à PR 83+824 ( rond point de Romardiès )	A75 du PR 163+000 ( Ech 39,1) au PR 180+000 ( limite Aveyron )
<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>

## ***District Sud***

Lot 9	Lot 10
Dépt 12	Dépt 12
Sévérac	La Cavalerie
A75 du PR 180+000 (limite 48/12) au PR 215+318	DIR MC : A75 PR 215+944 au 219+202 et PR 222+923 au PR 253+000 ( limite 12/34)
<b>Délais 40mn + 15 mn</b>	<b>Délais 40mn +15mn</b>
	A75 CEVM : 215+318 au 215+944 et 219+202 à 222+923 et 219+189 ( Aire du Viaduc de Millau)
	<b>Délais 30mn +15mn</b>

Lot 11	Lot 12	Lot 13
Dépt 34	Dépt 34	Dépt 34
Le Caylar	Montarnaud	Servian
A7 du PR 253+000 ( Limite Aveyron) à PR 288+800	A75 du PR 288+800 à 294+000 A750 du PR 10+0 à 37+1078 RN109 du PR 4+0 à 10+700	A75 du PR 294+000 à PR 330+475
<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>	<b>Délais 30mn + 15 mn</b>

## **ANNEXE 2 – AIDE 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,..., )

Type de panne (mécanique, carburant, crevaison...etc.)

Type de boîte de vitesse : manuelle ou automatique

N° de téléphone de l'utilisateur / du chauffeur

Type de carburant

Emplacement de la roue crevée (tracteur/semi/droite ou gauche/ avant, arrière etc.)

## Annexe 3 : Consignes de coordination avec les autres intervenants

Sur un incident, la DIR Massif Central et la CEVM interviennent en coordination avec différents intervenants externes sous la responsabilité de la Préfecture concernée :

- les services de secours (SDIS-SAMU);
- les forces de l'ordre ;
- les dépanneurs agréés.

Certains départements ont mis au point des documents liés à cette coordination ( PIS, Annexes des plans d'ORganisation de la Réponse de SECurité Civile (ORSEC), guide de bonne pratique). Chaque Centre d'Exploitation se référera à ces documents pour finaliser leurs plans d'exécution. Plus particulièrement, les principes de positionnement de chaque intervenant sont les suivants:

Le **gestionnaire de voirie** se positionne en amont de la zone d'intervention pour informer les usagers de l'événement. Il pose la signalisation d'urgence afin de délimiter la zone de secours et de protéger les intervenants et les victimes. Il remettra les lieux en état après l'intervention.

Les **forces de l'ordre** s'insèrent en amont de l'événement et en aval de la signalisation du gestionnaire de voirie. Elles assurent la protection des intervenants et régulent le trafic pendant toute l'intervention.

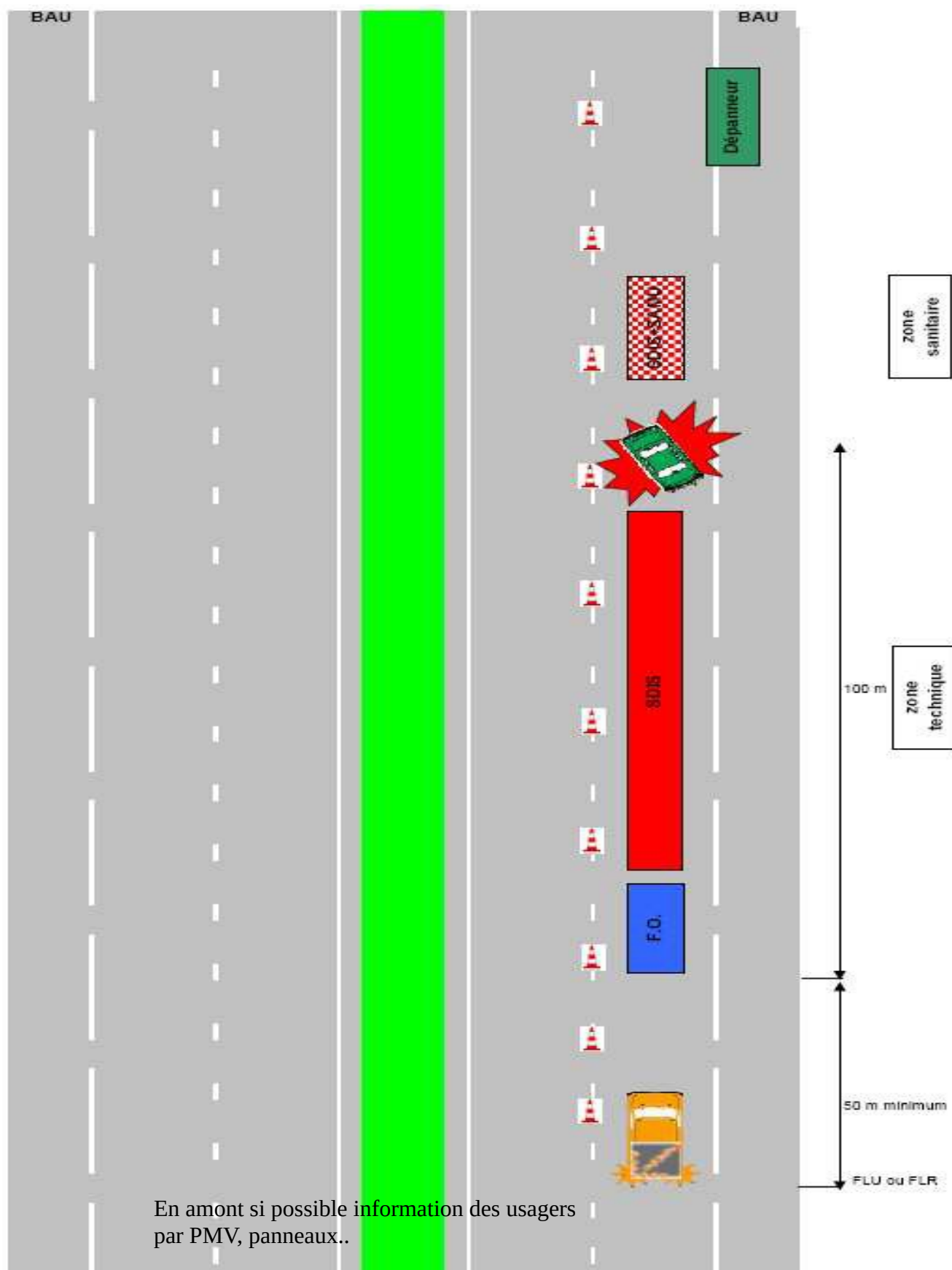
Au plus près des victimes, le **Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) et le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)** encadrent l'accident afin d'assurer la prise en charge et médicaliser les blessés.

Enfin le **dépanneur** se place en fin de zone d'intervention, une fois les opérations de secours achevées, afin d'évacuer les véhicules accidentés et les débris éventuels.

L'équipe de sécurité veillera en particulier à ce que la zone tampon ( 50m en général pouvant être réduite à 30 m sur routes bidirectionnelles) ; entre son véhicule et les intervenants soit respectée par tous.

La zone technique force de l'ordre et SDIS doit être de 100 mètres en amont de l'événement.

## Schéma de principe du positionnement des intervenants en cas d'accident



## Annexe 4 : Modèle de Bilan Annuel

## BILAN D'ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2022

**A compléter**

<b>Nom du Garage :</b>	
<b>Nom du Gérant :</b>	
<b>Coordonnées Téléphonique :</b>	
<b>Coordonnées Mail :</b>	

[illegible]