

CAHIER DES CHARGES
pour le dépannage et le remorquage des
véhicules légers sur les routes nationales
du Département des Deux-Sèvres

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1- Généralités..... | 3 |
| 2- Objet du cahier des charges..... | 3 |
| 3- Définition des secteurs d'intervention..... | 3 |
| 4- Agrément..... | 4 |
| 5- La commission..... | 4 |
| 6- Conditions obligatoires d'agrément..... | 5 |
| 6.1- Conditions générales..... | 5 |
| 6.3 - Conditions administratives..... | 7 |
| 6.4 - Conditions complémentaires..... | 8 |
| 6.5 - Modification des conditions d'agrément..... | 9 |
| Sanctions..... | 9 |
| 7.1 - Sanction de premier niveau-Avertissement..... | 10 |
| 7.2 - Sanction du second niveau-Suspension d'agrément..... | 10 |
| 7.3 - Sanction du troisième niveau-Retrait d'agrément..... | 10 |
| 7.4 - Procédure..... | 11 |
| 8 - Maintien et perte d'agrément..... | 11 |
| 9 - Agrément en cours de période..... | 11 |
| 10 - Organisation du dépannage..... | 12 |
| 10.1 - Généralités..... | 12 |
| 10.2 - Renfort..... | 14 |
| 10.3 - Remplacement / intérim..... | 14 |
| 10.4 - Retards..... | 14 |
| 11 - Traitement de l'appel..... | 14 |
| 12 - Définition des interventions..... | 14 |
| 13 - Modalités de l'intervention..... | 16 |
| 14- Dispositions particulières..... | 17 |
| 15 - Caractéristiques des véhicules de dépannage et d'évacuation des véhicules en panne ou accidentés..... | 17 |
| 16 - Relations avec le public..... | 19 |
| 17 - Conditions de facturation de l'intervention..... | 19 |
| 17.1 - Information de l'utilisateur sur les prix..... | 20 |
| 17.2 - Notes et factures..... | 20 |
| 17.2.2 - Pour un véhicule appartenant à un professionnel, délivrance d'une facture..... | 21 |
| 17.3 - Déplacements infructueux..... | 21 |
| 18 - Publicité du cahier des charges..... | 22 |
| 19 - Litiges..... | 22 |
| ANNEXE 1 – Fiche descriptive de la demande d'agrément..... | 23 |
| ANNEXE 2 – Attestation sur l'honneur..... | 24 |
| ANNEXE 3 – Carte des secteurs..... | 25 |
| ANNEXE 4 – Modèle Fiche de suivi..... | 26 |
| ANNEXE 5 – AIDE APPEL DÉPANNAGE..... | 27 |
| ANNEXE 7 – Consignes de coordination- Protocole interservices..... | 30 |
| ANNEXE 8 – Démarches environnementales..... | 31 |
| ANNEXE 9 – Fiche de signalement d'anomalie..... | 32 |

1 - Généralités

Dans la suite du présent texte :

- L'État désigne le représentant de l'État dans le département, le Préfet des Deux - Sèvres
- Le terme "commission" désigne la commission départementale consultative des dépanneurs agréés sur les routes nationales dans le département des Deux -Sèvres. Cette commission est notamment en charge de l'agrément des dépanneurs.
- Le terme "opérateur" désigne principalement le représentant des forces de l'ordre chargé d'assurer la gestion des appels ou le représentant de la direction interdépartementale des routes Atlantique.
- Le terme "dépanneur" désigne le dépanneur-remorqueur agréé.
- Le terme « VL » désigne tous les véhicules dont le PTAC est inférieur ou égal à 3,5 T.
- Le terme « PL » désigne tous les véhicules dont le PTAC est supérieur à 3,5 T ou tous les campings-cars dont la conduite nécessite un permis PL et les caravanes.

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

2 - Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges définit les modalités d'intervention des dépanneurs qui seront autorisés pour le dépannage, l'évacuation et la gestion des chargements des véhicules légers immobilisés et de leur annexe tractée sur chacun des secteurs définis à l'article 3.

Ce document s'impose aux dépanneurs pendant toute la durée de leurs agréments. Les services de l'État, veilleront au respect des prescriptions par les dépanneurs agréés.

3 - Définition des secteurs d'intervention

Le réseau concerné est divisé en 4 secteurs, matérialisés sur les plans joints en annexe 3 :

- **Secteur 1 : RN11-RN248** dans le département des Deux-Sèvres
- **Secteur 2 : RN10** dans le département des Deux-Sèvres
- **Secteur 3 : RN149** entre la limite Vienne - Deux-Sèvres PR 0+000 et le carrefour giratoire de la courbe (entrée du contournement de Bressuire) PR 42+800.
- **Secteur 4 :RN149-249** Du carrefour giratoire de la courbe PR 42+800 j'usqu'à la limite entre la RN 149 et 249 puis la RN 249 jusqu'à la limite Deux Sèvres Maine et Loire au PR 79+000.

Pour raison de service, après avis de la commission d'agrément, la délimitation du secteur ainsi que les tours de service peuvent être modifiés ; en aucun cas ces modifications ne pourront être utilisées au titre de sanction vis-à-vis d'un dépanneur. Dans ce cas, les dépanneurs concernés seront avisés des modifications qui prendront effet dans les plannings un mois après.

Un tableau de permanence établi annuellement est géré par les DIR Atlantique et Centre
Cahier des charges dépannage VL en Deux-Sèvres- Réseau DIRA-DIRCO– Octobre 2025

Ouest.

Les bretelles d'accès et de sortie, les refuges et les aires de repos font partie intégrante du secteur d'intervention des dépanneurs.

4 - Agrément

Seuls sont habilités à intervenir sur le réseau visé aux articles 1, 2 et 3, les dépanneurs ayant reçu l'agrément du préfet des Deux-Sevres.

L'agrément est :

- attribué par l'Etat après avis de la commission d'agrément;
- donné à la fois au responsable de l'entreprise (personne physique : propriétaire, gérant...) et à l'entreprise (personne morale). En cas de demande d'agrément par une entreprise disposant de plusieurs établissements, l'agrément sera examiné et attribué individuellement par site d'implantation ;
- incessible et intransmissible en dehors des cas prévus au décret 2018-1075 portant partie réglementaire du code de la commande publique.
- octroyé pour un ou plusieurs secteurs d'intervention.

L'agrément est accordé, par notification au titulaire, jusqu'au 31 décembre 2030, sous réserve du respect des conditions énoncées à l'article 5 et de l'application des sanctions mentionnées à l'article 7.

La date d'échéance est la référence pour tous les agréments délivrés en cours de période.

L'agrément est délivré par arrêté préfectoral.

5 - La commission

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

Sa composition est la suivante :

- un représentant de la société concessionnaire d'autoroute ou de l'ouvrage ;
- un représentant des forces de police ou de gendarmerie ;
- le directeur interdépartemental des routes Atlantique ou son représentant ;
- le directeur interdépartemental des routes Centre-Ouest ou son représentant ;
- un représentant de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ;
- un représentant de la direction départementale des territoires des Deux sèvres ;
- les représentants des organisations professionnelles représentatives;
- un représentant des usagers ;

Le secrétariat de la commission est assuré par la préfecture.

Les membres de la commission sont compétents pour le département des Deux Sèvres.

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

Des contrôles seront organisés en lien avec les forces de l'ordre, les services de la direction départementale de la protection des populations (DDETSPP), la direction interdépartementale des routes compétente sur chaque établissement.

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

La commission sera appelée à donner son avis sur :

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

L'unité des contrôles terrestres de la DREAL pourront figurer comme expert au sein de la sous-commission, conformément à l'arrêté de composition.

6 - Conditions obligatoires d'agrément

Le dépanneur agréé s'engage à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges et de ses annexes pendant toute la durée de son agrément, le faire appliquer au personnel qu'il emploie et dont il est responsable.

Les dépanneurs-remorqueurs doivent être en mesure d'assurer le dépannage ou le remorquage, suivant nécessité technique de sécurité, de tous types de véhicules, selon les conditions définies à l'article 2.

6.1- Conditions générales

Pour raison de sécurité aux abords des voies rapides, la priorité est donnée au dégagement rapide des voies de circulation et la mise en sécurité des passagers des véhicules immobilisés. Dans cette perspective, le dépannage sur place n'est donc pas prioritaire et le dépanneur devra privilégier la mise en sécurité soit par évacuation soit par dépannage sur une aire en dehors du réseau routier.

Le dépanneur doit signer le cahier des charges et être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis suivants :

- pour les véhicules accidentés, il doit être en mesure d'engager sur le site tous les moyens nécessaires au relevage et à l'évacuation du véhicule et de son chargement **dans un délai maximal de 1 heure après la réception de l'appel**. En cas de difficulté particulière, le dépanneur en avisera l'opérateur sans délai afin que les mesures adaptées soient prises.
- pour les véhicules en panne, sauf en cas de force majeure, dûment justifié, il doit être en mesure d'assurer le dépannage sur place ou l'évacuation par remorquage du véhicule dans un délai de 2 heures après réception de l'appel. Au-delà de ce délai, la direction interdépartementale des routes pourra facturer les frais de balisage au dépanneur. Cette prestation ne peut être facturée à l'utilisateur par le dépanneur.

Le dépanneur doit :

- assurer en toute circonstance le service que les forces de l'ordre ou la direction interdépartementale des routes compétente seraient amenées à lui demander. En cas de force majeure, les forces de l'ordre pourvoient au remplacement du dépanneur défaillant.
- être en mesure d'évacuer les véhicules dans le respect des réglementations en vigueur et en particulier du code de la route. Il est rappelé que tout véhicule évacué en remorquage doit être muni d'un dispositif de balisage rétro réfléchissant et de feux de renvoi conformément aux dispositions du code de la route.
- assurer avec les autres dépanneurs un renfort de secteur conformément aux articles 10.2 et 10.3.

6.2 - Conditions techniques

Les installations recevant l'activité devront respecter les normes et règlements en vigueur pour la protection de l'environnement. (annexe 8)

Le dépanneur doit :

- exercer son activité dans des locaux ouverts au public, situés à une distance du secteur permettant d'assurer son intervention dans les délais impartis. Les locaux disposeront :
 - d'un atelier de réparation ;
 - d'une salle d'attente et sanitaires réservés aux usagers et accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ;
 - d'un téléphone mis à disposition de la clientèle ;
 - d'un télécopieur ou d'une connexion wi-fi mise à disposition de la clientèle ;
- disposer d'une liaison téléphonique pour pouvoir répondre en permanence à des demandes de dépannage (y compris pendant les heures non ouvrables, de nuit, jours fériés, dimanches et périodes de vacances) suivant le tour de service établi par la DIR

- posséder des véhicules d'intervention appropriés pour dépanner et évacuer les véhicules et leurs passagers et reliés en permanence à leur base (radio, téléphone...).
- employer les personnels d'intervention :
 - ayant une compétence et/ou une qualification professionnelle dans les domaines du dépannage, de la mécanique et du remorquage ; à ce titre, une partie du personnel intervenant doit disposer des habilitations électriques correspondant aux tâches à exécuter (UTE C18-550).
 - en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.
 - informés des risques particuliers liés aux interventions sur les routes très circulées.
- disposer, en dehors de la voie publique et dans les conditions réglementaires, d'installations pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation pour leur préservation. L'aire devra, au minimum, pouvoir accueillir 3 PL dans un espace clos indépendant des zones réservées pour la fourrière. Les conditions de parking s'additionnent en cas de candidature sur l'agrément VL et PL.
- **posséder au minimum les véhicules suivants**
 - Des moyens spécialisés suffisants pour évacuer hors du réseau National les véhicules d'un PTC (poids total en charge) ou PTR (poids total roulant) pouvant atteindre la limite supérieure autorisée par la réglementation en vigueur

6.3 - Conditions administratives

Le dépanneur doit :

- être en conformité avec la réglementation générale et avec la réglementation applicable à la profession (notamment code du travail).
- n'avoir fait l'objet d'aucune condamnation qui serait incompatible avec l'exercice du dépannage agréé ; dès lors qu'une mention est insérée à son casier judiciaire, le responsable de l'établissement est tenu de transmettre sans délai aux services de la préfecture l'extrait n°3 de son casier judiciaire aux fins de vérification de la compatibilité.
- justifier de la possession des certificats et des agréments de mise en circulation (carte grise et carte blanche) de tous les véhicules présentés à l'agrément 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. et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules ajoutés.
En cas de location, le contrat devra clairement stipuler la durée du dit contrat qui ne pourra être inférieure à un an, sauf en cas de remplacement ponctuel d'une durée limitée, d'un véhicule immobilisé. Dans ce dernier cas, le dépanneur avisera sans délais la DIRA 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 la commission.
- justifier de tout document attestant l'exécution des contrôles périodiques conformément au code du travail articles L-4321-1 et R 4224-17.

- produire une attestation d'inscription au registre du commerce de la profession ou au répertoire des métiers.
- produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules et locaux soumis à l'agrément (Carte grise, facture d'achat, contrat de location, attestations).
- 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 transportés ainsi que garantie pour les personnes transportées à titre gracieux).

Le dépanneur assume l'entière responsabilité pour les dégâts occasionnés aux véhicules lors d'opérations d'enlèvement, de transport, de déchargement ou de gardiennage. À 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.

- se conformer aux conditions de facturation définies dans le présent cahier des charges (article 19).
- informer, par écrit, la DIR compétente de tout changement intervenant vis-à-vis de ses conditions initiales d'agrément (modification de la forme juridique, du lieu d'exploitation, achat ou vente de matériel, modification de tout document administratif, etc.).
- avertir la DIR compétente de toute nouvelle embauche ou départ de personnel qualifié affecté à l'activité de dépannage-remorquage.
- Fournir à la DIR compétente annuellement à la date anniversaire de la signature de l'agrément, les tarifs détaillés de l'entreprise pour les prestations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules comprenant notamment le ou les tarifs horaires de main d'œuvre atelier et le tarif journalier de gardiennage de véhicule dans un parc fermé.

la DIR compétente tient un fichier pouvant, outre les contrôles habituels, lui permettre d'établir certaines statistiques (nombre d'interventions, type de pannes, etc.). Le dépanneur devra impérativement adresser ce document entre le 05 et 10 de chaque mois dûment renseigné pour le mois précédent à l'adresse de la DIR concernée.

Pour le lot n°1 : District-Saintes.Dira@developpement-durable.gouv.fr.

Pour le lot n°2 : District-Angouleme.Dira@developpement-durable.gouv.fr.

Pour les lots n°3 et n°4 : district-poitiers.dirco@developpement-durable.gouv.fr

À ce titre, la DIR compétente fournira aux dépanneurs agréés un fichier informatique fonctionnant sous logiciel libre (LIBRE OFFICE) téléchargeable gratuitement (voir annexe 4) L'absence de cet envoi pourra donner lieu à une suspension d'agrément.

6.4 - Conditions complémentaires

Le dépanneur doit :

- accepter tous les modes de paiement légaux (les cartes bancaires...) et ceux couramment utilisés par les professionnels.

- répondre, par écrit, dans un délai de deux semaines maximum à toute demande de la commission.
- 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 la commission, dans un délai de deux semaines, de toute réclamation relative à des interventions sur le réseau ou des félicitations reçues directement en joignant copie des courriers ou mails échangés.
- respecter l'obligation de discrétion quant à son activité de dépanneur sur le réseau routier national. En conséquence, toute communication dans les médias relative à son activité de dépanneur sur le réseau routier national devra préalablement être soumise à l'accord préalable du Chef du service préfectoral compétent.

6.5 - 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 jugera si cette modification est compatible avec le maintien de l'agrément.

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

7 - Sanctions

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

À cet effet et pour chaque manquement ou non-respect d'une des clauses du présent cahier des charges par un dépanneur, les membres de la commission en charge de l'agrément concernés fourniront un constat précis des faits reprochés.

La remontée de ces constats à la commission se fera au moyen d'une fiche de signalement d'anomalie, selon le modèle joint en annexe 9.

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

Pour les sanctions pour lesquelles un avis de la commission d'agrément est sollicité, le dépanneur sera informé de la date à laquelle celle-ci siégera.

Les sanctions sont graduées et font l'objet d'une décision préfectorale.

7.1 - Sanction de premier niveau-Avertissement.

La commission peut infliger au dépanneur un avertissement si celui-ci n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment :

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

7.2 - Sanction du second niveau-Suspension d'agrément

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

- en cas d'infractions graves et répétées ;
- en cas d'infractions économiques ;
- 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 ;
- s'il ne respecte pas l'organisation du dépannage (intervention sur un secteur sur lequel il n'est pas agréé ou hors de sa période d'astreinte, etc.) ;
- s'il modifie, sans l'accord de la commission, les conditions initiales ayant donné lieu à l'agrément ;
- s'il ne tient pas compte de l'avertissement qu'il a reçu ;
- s'il délègue l'intervention qui lui est confiée hors du cadre du cahier des charges.

La suspension d'agrément peut être prononcée sans qu'ait été infligé, au préalable, un avertissement.

7.3 - Sanction du troisième niveau-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 devant la commission et pourra, à cette occasion, se faire assister par la personne de son choix.

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

7.4 - Procédure

Les sanctions sont prononcées par la Préfecture :

-après avoir informé le dépanneur des reproches qui lui sont faits et l'avoir invité à présenter par écrit dans un délai de 5 jours ouvrés, s'il le souhaite, ses observations

- après avoir réuni la commission et sollicité son avis sur la sanction envisagée. Si la commission envisage d'infliger au dépanneur une sanction de 3ème niveau, celui-ci sera en outre invité à lui présenter ses observations et pourra à cette occasion se faire représenter par la personne de son choix.

Le dépanneur auquel une sanction est infligée est informé par écrit par la Préfecture de la sanction.

8 - Maintien et perte d'agrément

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

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

Le maintien ou la perte de l'agrément est décidé par la préfecture après avis de la commission d'agrément.

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

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

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

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

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

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

9 - Agrément en cours de période

Cet article s'applique en cas de remplacement d'un dépanneur défaillant de son fait ou de la décision de l'administration. Il est également applicable à tout dépanneur souhaitant faire acte de candidature en cours de période, dans la limite du nombre de places fixé à 3 par secteur.

En cas d'agrément au cours de la période, le 31 décembre 2030 restera la date d'échéance de référence de l'agrément.

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

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

L'offre du candidat sera transmise, sous double enveloppe, uniquement par pli recommandé avec accusé de réception, à la Préfecture des Deux-Sèvres.

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

| Service | Numéro | Question d'ordre |
|----------------------------|----------------|---------------------------------|
| Préfecture des Deux-Sèvres | 05 49 08 68 68 | Administratif |
| DIRA/District de Saintes | 05 46 98 32 30 | Technique sur la RN 11 et RN248 |
| DIRA/District d'Angoulême | 05 45 94 52 61 | Technique sur la RN 10 |
| DIRCO/District de Poitiers | 05 49 30 52 45 | Technique sur la RN 149 et 249 |

10 - Organisation du dépannage

10.1 - Généralités

- **Au cours des interventions, le dépanneur doit :**
- Respecter les règles générales de circulation et notamment :
 - Ne pas circuler à contre sens sur les chaussées et les bandes d'arrêt d'urgence, (sauf escorte des forces de l'ordre) ;
 - Ne pas circuler sur la bande d'arrêt d'urgence (BAU) et les accotements (sauf manœuvre d'accostage ou sauf escorte par les forces de l'ordre) ;
 - Ne pas emprunter les interruptions de terre-plein central réservées au service ou le terre-plein central gazonné, pour passer d'une chaussée à l'autre ;
 - Ne pas empiéter sur les voies circulées.
- Mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du

véhicule de dépannage pour rouler sur la BAU et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie de droite. Les gyrophares sont hors service lors du déplacement à vide et lors du portage d'un véhicule sauf réglementation spécifique (gabarits et poids). Lors d'un tractage, il est fait obligation aux dépanneurs de laisser les gyrophares en fonctionnement (déplacement à vitesse réduite).

- Stationner les véhicules le plus loin possible des voies de circulation avec le maximum de sécurité.
- S'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne des risques présentés par le véhicule et les matériels transportés (matières dangereuses, GPL, animaux...) et devra, le cas échéant, prendre avis auprès des forces de l'ordre sur la conduite à tenir. Cette information est obligatoire même si l'appel transmis ne signale pas la présence de matières dangereuses.
- Conseiller aux occupants du véhicule en panne de se placer le plus à droite possible sur l'accotement ou derrière les dispositifs de retenue.

• ***Il doit avoir également à l'esprit que :***

- L'exécution de toute manœuvre est subordonnée à la priorité des autres usagers circulant sur les chaussées.
- Le personnel en intervention doit obligatoirement, de jour comme de nuit, porter un vêtement de signalisation à haute visibilité conforme à la réglementation en vigueur (NF 471) classe II minimum et en bon état de visibilité.

Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit, au préalable, obtenir l'accord des services des forces de l'ordre et se conformer à leurs instructions.

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

Le tableau des permanences est établi trimestriellement par la DIR . Il définit par semaine un dépanneur agréé ainsi que si possible un suppléant. Les tours de garde courent du lundi 08 heures au lundi suivant 08 heures.

Ces tableaux sont communiqués par mail après validation des dépanneurs :

- aux forces de l'ordre ;
- à la DIRCO (CEI de Poitiers, CEI de Bressuire et CIGT)
- à la DIRA (CEI de La Rochelle, CEI de Mansle, CEI de Couhé et CIGT) ;
- à la DDT79, coordonnateur des gestionnaires routiers
- aux dépanneurs.

Les délais d'intervention sont un facteur essentiel en matière de sécurité.

Lorsqu'un dépanneur n'est pas disponible (défaillance, renfort sur accident, dépannage multiple), le dépanneur suppléant du même secteur sera tenu d'intervenir en application de l'article 10.3 ci-dessous.

En cas d'indisponibilité du dépanneur, l'opérateur dépêchera le dépanneur suppléant ou le dépanneur d'un secteur voisin en remplacement.

Le dépanneur ne peut pas déléguer à un autre dépanneur la mission qui lui est confiée, sauf cas d'intérim (cf. article 10.3).

10.2 - Renfort

Pour les interventions particulières sur les véhicules légers immobilisés nécessitant un renfort, le dépanneur titulaire devra faire appel au dépanneur suppléant. En cas d'indisponibilité ou de manque de matériel de ce dernier, il pourra faire appel, après accord des forces de l'ordre, à une entreprise spécialisée en levage ou à une entreprise de travaux publics. Ces entreprises interviendront dans les mêmes conditions, principalement de sécurité, que le dépanneur et sous sa responsabilité.

10.3 - Remplacement / intérim

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible, il avisera immédiatement l'opérateur qui l'a appelé en précisant la raison.

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

10.4 - Retards

Le dépanneur devra tenir l'opérateur informé de toute difficulté d'approche qu'il est susceptible de rencontrer.

11 - Traitement de l'appel

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

Le dépanneur doit répondre sans délai aux appels, annoncer sa prise en charge de la mission ou son indisponibilité (cf. article 10) et conserver une trace des appels sous la forme d'une « main courante ».

Lorsque le gestionnaire des appels indique au dépanneur le numéro de portable d'un client, le dépanneur s'engage à lui téléphoner sans délais pour l'informer de son départ et tenter d'identifier, si possible, la nature de la panne.

Une fiche de suivi des interventions, selon le modèle joint (Cf annexe 4), sera transmise mensuellement à la DIR Atlantique (district de Saintes).

12 - Définition des interventions

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

Le dépanneur devra se rendre auprès du véhicule à dépanner dans les délais les plus brefs de manière à ce que ce dernier ait évacué les lieux dans un délai de deux heures maximum après la réception de l'appel soit après une intervention mineure permettant au véhicule de

se déplacer seul, soit par remorquage hors réseau routier (sortie la plus proche, zone de stationnement sécurisée ou aire de repos ou de services).

Nonobstant les conditions de délais définies à l'article 6.1, les interventions ont pour objet :

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

Pour les usagers dont le véhicule a été évacué vers l'atelier du dépanneur, celui-ci s'engage à effectuer la réparation dans l'immédiat si possible ; les interventions confiées par l'opérateur sont prioritaires dans l'organisation du travail du dépanneur et devront être traitées avec toute la diligence nécessaire même si le véhicule en panne est en sécurité sur un parking.

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

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

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

Exception concernant le dépannage sur place

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

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

- si le véhicule en panne ou de dépannage empiète sur les voies de circulation ;
- si un arrêté préfectoral interdit le dépannage sur place.

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

13 - 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 dans le respect du Code de la Route.
- Demander aux forces de l'ordre d'appeler le centre d'ingénierie et de gestion du trafic (C.I.G.T.) de la direction interdépartementale des routes compétente pour informer de son intervention ;
- Signaler à l'opérateur, son arrivée sur les lieux d'intervention ;
- Informer l'opérateur des difficultés qui pourraient rendre nécessaire l'intervention des forces de l'ordre ou de la DIR compétente pour assurer la sécurité de l'intervention ;
- Informer le conducteur du véhicule en panne, en lui remettant, le cas échéant, les documents utiles :
 - les conditions techniques de son intervention ;
 - les conditions tarifaires de son intervention ;
 - la prise en charge éventuelle par une assistance.
- Procéder au dépannage ou à l'évacuation dans les délais impartis ;
- Prendre toutes les dispositions pour rendre propres les lieux après intervention et, notamment en présence de salissures, taches d'huile ou d'hydrocarbures, celles-ci seront absorbées avec des produits agréés usage routier par le SETRA (Norme NF P 98-190 ou ultérieure).
De même le domaine public devra être débarrassé de tous les objets susceptibles de constituer un danger pour la circulation (ex : pare-chocs, rétroviseur, enjoliveur...). **Ceci comprend également les chargements transportés directement sur le véhicule ou sur sa remorque.(Voir annexe 6)** En aucun cas ces objets ne doivent rester sur le domaine public ; pour ce faire, le dépanneur pourra faire appel à des moyens extérieurs qui pourront intervenir en sa présence et sous sa responsabilité.
- Assurer pleinement le nettoyage des voies et l'évacuation de tous occupant(s), matériel(s) ou matériau(x) inhérents au véhicule en cause. En cas de nettoyage important de la chaussée nécessitant l'utilisation d'une balayeuse aspiratrice et de produit absorbant supérieure aux obligations du dépanneur, le CEI de la DIR compétente exploitant du réseau concerné devra être appelé.
Il n'est pas de la responsabilité du dépanneur de procéder à la dépollution des voies publiques sauf demande expresse de l'exploitant. La prestation de dépollution n'est pas incluse dans les tarifications applicables en matière de dépannage-remorquage.
- Transporter impérativement après toute intervention, sauf contre-indication 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.
- Signaler à l'opérateur la fin et la nature de son intervention afin de recevoir, éventuellement sans délai, une autre mission ;

- Signaler obligatoirement au CEI de la DIR compétente ou à défaut au CIGT 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.

14- Dispositions particulières

En cas de défaillance du dépanneur ou de nécessité de mobiliser des moyens exceptionnels, les forces de l'ordre pourront faire appel à des entreprises de leurs choix (sous réserve des dispositions de l'article 10.3).

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).

15 - Caractéristiques des véhicules de dépannage et d'évacuation des véhicules en panne ou accidentés

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

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

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

Les véhicules seront équipés :

- de la signalisation lumineuse réglementaire (feux spéciaux...), conformément à l'instruction interministérielle sur la signalisation routière – Livre I – 8^e partie : signalisation temporaire, approuvée par arrêté du 06/11/1992 modifié, de cônes de signalisation (K5a), hauteur 750 mm minimum de classe 2 (haute Intensité) norme NF EN 13422 ou ultérieure en parfait état de propreté ; par extension, l'usage des matériels de type " PACK A CÔNE " ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité aux normes européennes, sont tolérés ;
- de 20 litres de produit absorbant agréé usage routier par le SETRA (Norme NF P 98-190 ou ultérieure) ;

- De moyens de lutte contre les départs d'incendie : Les extincteurs mis en place devront être conforme à l'arrêté du 27 juin 2024 relatif aux caractéristiques techniques des véhicules de dépannage et à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés.
- Tous ces équipements devront être conformes à la réglementation en vigueur et en particulier au code de la route.
- Chaque véhicule, y compris les fourgons ateliers, doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple (pièces, carburants, lubrifiants et eau) et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage et indispensable aux dépannages les plus courants.
- En période de neige, les véhicules doivent être munis de dispositifs adaptés (pneus neige, chaînes...) et réglementaires.
- Tous les équipements nécessaires au dépannage doivent être en bon état de fonctionnement. Ils devront avoir fait l'objet des contrôles périodiques conformément au code du travail (articles L-4321-1 et R 4224-17).

Le camion de remorquage et d'évacuation devra être équipé au minimum :

- de l'outillage de base ;
- d'une clé à choc avec douille ;
- de cônes (minimum 3)
- de sangles de maintien ;
- de manilles ;
- d'une lampe portative ;
- d'un cric
- d'un treuil électrique dont le câble sera en parfait état

Le dépanneur doit être en mesure d'assurer la prestation dès la notification de l'agrément et après avoir pris connaissance des règles spécifiques aux interventions de dépannage-remorquage sur voies rapides à chaussées séparées.

Le dépanneur s'engage à faire connaître à l'ensemble de ses salariés qui interviennent sur le réseau routier national dans le cadre du présent contrat, les dangers spécifiques de ce type d'intervention et les règles de sécurité qu'ils doivent respecter.

Le dépanneur s'engage à se conformer aux dispositions du cahier des charges ainsi qu'aux fascicules en vigueur sur le réseau des Directions Interdépartementales de Routes (DIRA et DIRCO).

16 - Relations avec le public

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

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

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

Cahier des charges dépannage VL en Deux-Sèvres- Réseau DIRA-DIRCO– Octobre 2025

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 devis de réparation pour les réparations en atelier

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 13 : « Modalités de l'intervention ».

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

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

Réclamations des usagers :

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

17 - Conditions de facturation de l'intervention

Sur les routes express, les tarifs du dépannage des véhicules ayant un PTAC strictement inférieur à 3,5 tonnes sont fixés chaque année par un arrêté ministériel (arrêté pris en application du décret n°89-477 du 11 juillet 1989 relatif au tarif de dépannage des véhicules sur les autoroutes et routes express).

Sur les routes express, les tarifs de dépannage des véhicules ayant un PTAC égal à 3,5 tonnes seront identiques aux tarifs précédents.

Pour tous les autres cas de figure (PL et VL hors voies express) les tarifs applicables sont libres. La communication des tarifs appliqués se fera dans le respect des prix annoncés dans l'offre déposée pour l'agrément ainsi que la fourniture annuelle des prix pratiqués telle qu'indiquée à l'article 6.3.

Toute évolution non justifiée par des éléments objectifs et quantitatifs pourra conduire après une procédure contradictoire devant la sous-commission de dépannage à un retrait de l'agrément dans le cadre indiqué dans l'article 7 du CCAP.

17.1 - Information de l'utilisateur sur les prix

L'information de l'utilisateur sur les prix doit être 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 des tarifs TTC doit être réalisé conformément aux modalités fixées par l'arrêté du 27 mars 1987 relatif aux règles de publicité des prix pour les prestations d'entretien ou de réparation, de contrôle technique, de dépannage ou de remorquage ainsi que de garage des véhicules. L'affichage comporte l'ensemble des tarifs TTC y compris ceux librement déterminés par l'entreprise (main d'œuvre, etc)

17.2 - 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.

La facture ou la note sera établie en deux exemplaires : l'original sera délivré au client, un double sera conservé par l'entreprise.

17.2.1 Pour un véhicule appartenant à un non-professionnel, délivrance d'une note

Mentions obligatoires, notamment celles prévues par les arrêtés ministériels n°83-50/A du 3 octobre 1983 et n°87-06/C du 27 mars 1987, pris en application de l'article L112-1 du code de la consommation :

- la date de rédaction de la note ;
- le nom et l'adresse du prestataire ;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- la date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie ;
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Mentions complémentaires :

- le numéro minéralogique ;
- le kilométrage inscrit au compteur du véhicule à dépanner ;
- la marque et le modèle du véhicule dépanné ou remorqué ;
- l'heure d'appel du client ;
- l'heure d'arrivée du dépanneur sur le lieu d'arrêt du véhicule ;
- les observations éventuelles du client et/ou du dépanneur ;
- les heures de fin d'intervention.

Mention particulière du client pour le déplacement et le transport vers un lieu choisi par ce dernier.

Les entreprises qui déterminent le prix de leurs prestations sur la base d'un ou plusieurs taux horaires sont tenues, dans le décompte détaillé de la note, de préciser le mode de calcul utilisé (référence au temps passé ou au barème de temps) ;

Pour les prestations forfaitaires, les entreprises sont tenues, dans la note délivrée au client, d'indiquer la liste détaillée des opérations comprises dans le forfait ainsi que les pièces et fournitures éventuellement incluses, sans nécessité de mentionner le prix correspondant à chaque opération, pièce et fourniture.

17.2.2 Pour un véhicule appartenant à un professionnel, délivrance d'une facture

Mentions obligatoires prévues par l'article L.441-9 du code du commerce :

- le nom et l'adresse du dépanneur ;

- le nom et l'adresse du client ;
- la date et le lieu des prestations ;
- la date de rédaction de la facture ;
- la dénomination précise des produits et fournitures vendus et des services rendus ;
- la quantité des produits et fournitures vendus et des services rendus ;
- le prix unitaire hors TVA des produits et fournitures vendus et des services rendus ;
- toute réduction de prix acquise à la date de la prestation de service ;
- la date à laquelle le règlement doit intervenir ;
- les conditions de l'escompte en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant des conditions générales de vente ;
- le taux de pénalités exigible le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture.
- le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement.

Mentions complémentaires :

- le kilométrage inscrit au compteur du véhicule dépanné ou remorqué.

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

17.3 - Déplacements infructueux

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

18 - Publicité du cahier des charges

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs agréés et à la Direction Interdépartementale des routes concernée (DIRA-DIRCO).

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.

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

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

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

Date et Signature du représentant de l'entreprise

Cachet de l'entreprise

ANNEXE 2 – Attestation sur l'honneur

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

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

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

ANNEXE 3 – Carte des secteurs



Département des Deux-Sèvres

DÉPANNAGE

ANNEXE 3 du cahier des charges :
Carte des sectionnements

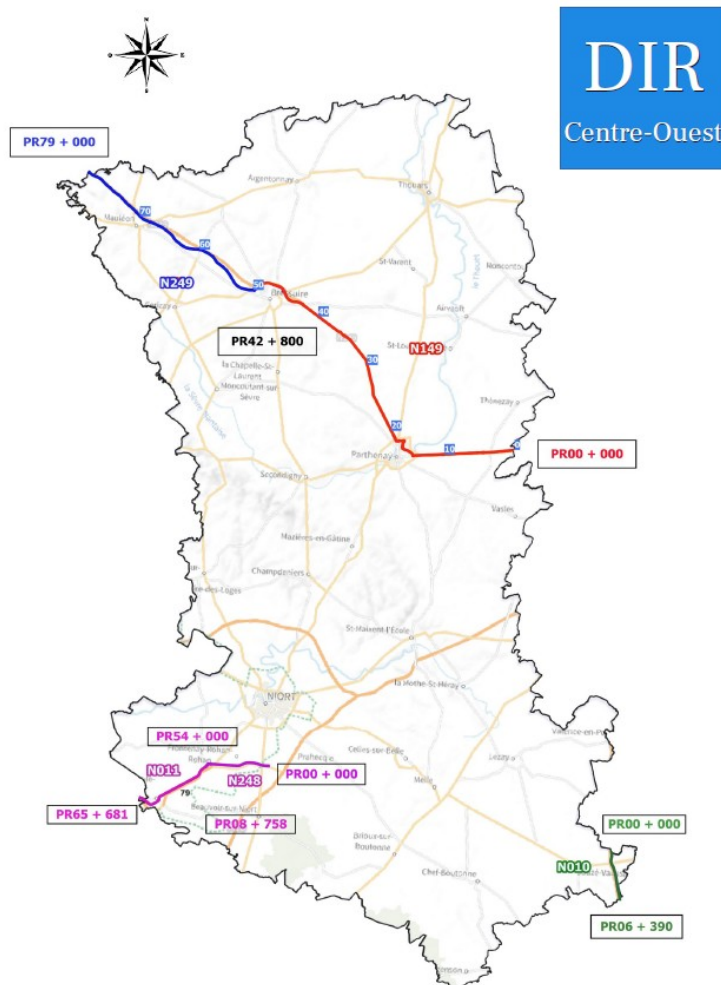
C.I.G.T. / PC

DIRA => ☎ : 05 56 065 065

DIRCO => ☎ : 05 55 309 080

| | |
|-----------------------|---|
| D I R A | Secteur n°1 |
| | RN248 |
| | Du PR 00+000 Échangeur A10 / RN248 |
| | Au PR 08+758 Échangeur RN248 / RN011 |
| D I R C O | RN011 |
| | Du PR 54+000 Échangeur RN248 / RN011 |
| | Au PR 65+681 Limite de départements (79/17) |
| | Secteur n°2 – RN010 |
| | Du PR 00+000 Limite de départements (86/79) |
| | Au PR 06+390 Limite de départements (79/16) |
| D I R C O | Secteur n°3 – RN149 |
| | Du PR 00+000 Limite de départements (86/79) |
| | Au PR 42+800 Giratoire de La Courbe |
| | Secteur n°4 – RN249 |
| | Du PR 42+800 Giratoire de La Courbe |
| | Au PR 79+000 Limite de départements (79/49) |

Dépannages soumis
à un planning hebdomadaire



ANNEXE 4 – Modèle Fiche de suivi

CACHET DE L'ENTREPRISE

SECTEUR VL N°

MOIS DE20..

[illegible]

ANNEXE 5 – AIDE APPEL DÉPANNAGE.

(Fiche non exhaustive à compléter)

| | |
|--|--|
| VL | |
| – Nombre de véhicules impliqués | |
| – Nature de l'intervention | Accident, panne, crevaison... |
| – Lieu <u>précis</u> de l'intervention | AXE – SENS – PR ou lieu-dit |
| – Transport en commun | Avec ou sans passagers et nombre (enfants, adultes, seniors) |
| – Camping car / Caravane ? | |
| – Transport de matières dangereuses | Type produit |
| – Nature de la marchandise transportée | |
| – Marque et type du véhicule | |
| – Immatriculation complète | |
| – N° de téléphone du chauffeur – en cas de besoin le dépanneur contacte les services présents | |
| – Pièces et outillages nécessaires | |
| – Moyens complémentaires | - Fenwick, engins de levage, etc... |
| – Type de panne (mécanique, carburant, crevaison...etc.) | |
| – Crevaison | Emplacement (Gauche, Droite, tracteur), dimension |
| – Situation du véhicule | Couché / en « portefeuille » / marchandises sur chaussée / Peut se déplacer / remorquable / non remorquable |
| – Animaux vivants | |
| | |

ANNEXE 6 : Éléments juridiques concernant le déchargement des véhicules accidentés

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

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

En premier lieu, il convient de rappeler que l'intervention sur les **matières dangereuses relève de la compétence du SDIS**. L'article L1424-2 du CGCT précise :

« Les SDIS concourent, avec les autres services et professionnels concernés, à la protection et à la lutte contre les autres accidents, sinistres et catastrophes, à l'évaluation et à la prévention des risques technologiques ou naturels ainsi qu'aux secours d'urgence.

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

La prévention et l'évaluation des risques de sécurité civile ;

La préparation des mesures de sauvegarde et l'organisation des moyens de secours ;

La protection des personnes, des biens et de l'environnement ».

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

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

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

Elle comprend notamment :

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

Sur le fondement de ces dispositions, le maire dispose donc d'un pouvoir de police administrative générale, qui trouve à s'appliquer sur l'ensemble du territoire communal. Il a été précisé en jurisprudence que **le pouvoir de police administrative du maire** « s'exerce dans l'intérêt de l'ordre public sur tout le territoire de la commune, y compris sur les

dépendances du domaine public de l'état ouverte à la circulation générale ou à la promenade publique », notamment **donc sur les routes nationales** le cas échéant.

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

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

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

ANNEXE 7 – Consignes de coordination

Sur un incident, la DIR concernée intervient 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.

Il sera fait application des règles édictées dans le protocole d'intervention en Deux-Sevres

ANNEXE 8 – Démarches environnementales

Le dépanneur devra s'assurer qu'il respecte la réglementation en matière d'installations classées pour la protection de l'environnement (stockage de pneumatiques, dépôt et distribution de liquides inflammables, atelier de réparation de véhicules, cabine de peinture, travail mécanique des métaux, traitement de surface, atelier de charge d'accumulateurs, entrepôt couvert...).

Par ailleurs, le dépanneurs-remorqueur devra respecter les réglementations applicables en matière de gestion de :

- déchets,
- de l'eau,
- de l'air,
- du bruit,
- de l'énergie,
- des sites et sols pollués.

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| Annexe 9 DIRA-DIRCO | Fiche de signalement d'anomalie DEPANNAGE AGREE SUR RN Remarque, suggestion ou non-conformité | N° FICHE D'INTERVENTION |
| SIGNALEMENT | | |
| Date de l'intervention | Entreprise | Lieu d'intervention (RN-PR-Sens) |
| | | |
| | <input type="checkbox"/> Entreprise non agréée <input type="checkbox"/> Intervention hors période d'astreinte <input type="checkbox"/> Défaut de signalisation dépanneuse <input type="checkbox"/> Non port du gilet de visualisation <input type="checkbox"/> Dépassement du délai d'intervention (PL et VL =30 min après arrivée sur place) <input type="checkbox"/> Durée anormale d'intervention <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) | <input type="checkbox"/> Intervention hors secteur d'agrément <input type="checkbox"/> Intervenant non déclaré <input type="checkbox"/> Dépanneuse non déclarée (absence autocollant DIRA) <input type="checkbox"/> Non respect des règles de sécurité lors de l'intervention <input type="checkbox"/> Observations sur l'accueil et le service à l'utilisateur (à préciser : manque de courtoisie, présentation incorrecte, pression sur l'utilisateur, etc...) <input type="checkbox"/> Photo annexée |

| |
|--|
| COMMENTAIRES SUR LE DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION |
| |

| |
|---|
| ANALYSE ET PROPOSITION DE SUITE A DONNER |
| |

| | | |
|------------|-------------|------------------|
| Nom | Date | Signature |
| | | |