



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA CREUSE

Préfecture
Direction de la Citoyenneté
et de la Légalité
Bureau des Élections et de la
Réglementation

CAHIER DES CHARGES

applicable aux dépanneurs sollicitant un agrément

**DÉPANNAGE PNEUMATIQUE DES VÉHICULES LOURDS
(PTAC supérieur à 3,5 T)**

**SUR LES SECTEURS 2 ET 3 DE LA RN 145,
voie express du département de la Creuse**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : Objet du cahier des charges

ARTICLE 2 : Conditions générales des interventions

ARTICLE 3 : Organisation du dépannage

ARTICLE 4 : Définition des interventions

ARTICLE 5 : Modalités de l'intervention

ARTICLE 6 : Règles de sécurité à respecter

ARTICLE 7 : Relations avec le public

ARTICLE 8 : Véhicules utilisés

ARTICLE 9 : Conditions tarifaires d'intervention

ARTICLE 10 : Contrat de délégation de service public

ARTICLE 11 : Conditions obligatoires d'agrément

ARTICLE 12 : Durée de l'agrément – suspension – retrait

ARTICLE 13 : Contrôles

ARTICLE 14 : Vente ou succession

ARTICLE 15 : Litiges

ARTICLE 16 : Publicité du cahier des charges

ARTICLE 1 : Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges et ses annexes définissent les conditions d'agrément et d'intervention des candidats professionnels des pneumatiques de véhicules lourds (PTAC supérieur à 3,5 tonnes) sur **les secteurs n° 2 et n° 3 de la voie express RN 145**, ainsi que sur les bretelles d'accès et les aires de repos, à l'exception de l'aire des Monts de Guéret.

Les interventions sont effectuées :

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

Les professionnels du dépannage pneumatique agréés sont répartis par secteur d'intervention, selon le lieu d'implantation de leur entreprise (voir annexe).

ARTICLE 2 : Conditions générales des interventions

Les demandes de dépannage seront transmises par téléphone, exclusivement par les forces de l'ordre, aux seuls professionnels des dépannages pneumatiques agréés et en fonction du calendrier des tours de permanence établi à l'issue de la réunion de la commission relative à l'organisation du dépannage-remorquage et diffusé par le régulateur (Conseil National des Professions de l'Automobile – CNPA).

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

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

Le lieu de panne sera communiqué par les forces de l'ordre au dépanneur pneumatique agréé avec toutes les précisions nécessaires, notamment le numéro d'immatriculation et le type du véhicule.

ARTICLE 3 : Organisation du dépannage

3.1 Généralités

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

Le dépanneur intervient, 24/24, dans le cadre du respect du calendrier des permanences. Les périodes d'astreinte ne pourront excéder 7 jours consécutifs, sauf circonstances locales particulières. L'astreinte débutera chaque vendredi à 8 h. 00 pour se terminer le vendredi suivant à 8 h. 00.

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

3.2 Renfort

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

3.3 Intérim – remplacement

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

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

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

ARTICLE 4 : Définition des interventions

Les interventions ont pour objet :

- ✓ soit de remettre les véhicules et leur remorque en état de marche sur la Bande d'Arrêt d'Urgence (BAU) et dans les refuges dans un délai prévisible maximum d'une heure après l'arrivée sur place (dépannage pneumatique sur place) ;
- ✓ si le dépannage s'avère plus long et/ou dangereux, le dépanneur pneumatique agréé informera les forces de l'ordre qui solliciteront l'intervention d'un dépanneur-remorqueur agréé pour effectuer alors la réparation en dehors du réseau routier de manière à être en sécurité par rapport au trafic et à ne pas risquer de provoquer un accident.

Les opérations de dépannage de pneumatiques sur place :

- ✓ doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention ;
- ✓ ne doivent pas porter atteinte à l'intégrité du domaine public (dégradations diverses, pollutions, ...).

Les opérations dépannage de pneumatiques sur place ne sont pas réalisées :

- ✓ si les conditions d'exploitation ne sont pas satisfaisantes (gêne au trafic) ;
- ✓ si la durée d'intervention excède une heure ;
- ✓ 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.

Dans ces cas où les opérations dépannage de pneumatiques sur place ne peuvent être réalisées, le dépanneur pneumatique agréé informera les forces de l'ordre de son impossibilité de réparer sur place. Les forces de l'ordre solliciteront un dépanneur-remorqueur agréé qui devra intervenir dans les conditions définies au cahier des charges du plan de dépannage avec remorquage.

ARTICLE 5 : Modalités de l'intervention

Le dépanneur pneumatique agréé doit :

- ✓ dès réception de l'appel téléphonique, se rendre auprès du véhicule en panne dans les délais les plus brefs de manière à se trouver sur les lieux **30 minutes au plus** après l'appel par les forces de l'ordre. Ce délai peut être modulé en fonction des conditions climatiques. En cas d'empêchement, les forces de l'ordre seront immédiatement averties ; le motif sera inscrit sur le registre de dépannage.
- ✓ s'assurer rapidement de sa capacité à pouvoir réparer la panne sur place.
- ✓ informer le conducteur du véhicule en panne :
 - de la prise en charge éventuelle par une assistance ;
 - des conditions techniques et tarifaires de son intervention.
- ✓ balayer la chaussée, ramasser les débris divers après réparation.
- ✓ signaler aux forces de l'ordre les dégâts constatés à la route ou à ses équipements ainsi que les coordonnées des responsables. Ces informations seront ensuite transmises au gestionnaire de voirie concerné.

Si le dépanneur pneumatique agréé diagnostique une panne ne relevant pas de ses compétences et qu'il est dans l'impossibilité de respecter les modalités d'intervention indiquées à l'article 4, il en informera immédiatement les forces de l'ordre qui solliciteront un dépanneur-remorqueur agréé pour remorquage du véhicule lourd et de sa remorque.

Chaque professionnel du dépannage-pneumatique agréé devra tenir un registre de dépannage. Pour chaque intervention, il y inscrira la date, l'heure et l'origine de l'appel, le numéro d'immatriculation du véhicule dépanné, le nom et l'adresse du propriétaire du véhicule.

ARTICLE 6 : Règles de sécurité à respecter

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

- ✓ ne pas circuler à contresens sur les chaussées 2 × 2 voies ; ne pas circuler sur la bande d'arrêt d'urgence et les accotements (sauf manœuvre d'approche ou d'accostage) ;
- ✓ mettre en fonctionnement, sans discontinuité, les gyrophares dès la décélération du véhicule de dépannage pour rouler sur la BAU et jusqu'au moment de sa remise en vitesse sur la voie lente. Les gyrophares ne sont pas en service lors du déplacement à vide ;
- ✓ stationner le plus à l'écart possible de la chaussée ;
- ✓ intervenir sur la zone avec un véhicule équipé de feux spéciaux de signalisation ;

- ✓ le personnel devra porter un gilet rétro-réfléchissant conforme à la norme en vigueur et inviter les occupants du véhicule à se mettre en sécurité ;
- ✓ laisser la priorité aux usagers de la route ;
- ✓ lorsque la nature de l'intervention, rend nécessaire d'enfreindre ces règles, le dépanneur doit obtenir au préalable l'accord des services de police ou de gendarmerie et se conformer à leurs instructions ;
- ✓ le dépanneur devra s'informer auprès du chauffeur du véhicule en panne des risques présentés par les matériels transportés (matières dangereuses) et devra, le cas échéant, prendre avis auprès des forces de l'ordre sur la conduite à tenir.

ARTICLE 7 : Relations avec le public

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

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

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

ARTICLE 8 : Véhicules utilisés

Les véhicules intervenant sur la 2 × 2 voies seront munis d'un signe matérialisant l'agrément du dépanneur (affichette « dépanneur agréé »). Ce signe d'identification, qui sera fourni gratuitement par les services de l'État, devra être installé sur les portières des véhicules d'intervention et devra également être apposé à l'entrée des locaux du dépanneur.

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

Chaque véhicule, y compris le fourgon atelier, doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage pneumatiques et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage (arrêté ministériel du 30 septembre 1975 modifié).

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

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

ARTICLE 9 : Conditions tarifaires d'intervention

9.1 Contenu des conditions tarifaires

Les tarifs de dépannage sur place, et notamment le niveau des coûts unitaires des différentes prestations, sont librement établis par le dépanneur et sous sa responsabilité.

Les factures seront établies conformément à la réglementation en vigueur.

Le dépanneur s'engage à communiquer ses tarifs à chaque changement de tarifs pendant toute la durée de l'agrément. Cette évolution doit être conforme à l'engagement mentionné dans son dossier de candidature. Une évolution des tarifs en l'absence de communication à la préfecture ne saurait être acceptable et constituerait une inobservation du présent cahier des charges.

9.2 Information du consommateur sur les prix

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

À la demande de l'utilisateur, l'entreprise de dépannage communique ses tarifs sur un document écrit disponible en stock dans la cabine du véhicule de dépannage.

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

9.3 Délivrance d'une facture ou note de frais

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

Après exécution de la prestation de dépannage, une facture doit être remise au client comportant :

- ✓ les mentions réglementaires suivantes :
 - date et lieu d'exécution des prestations ;
 - date de rédaction de la note ;
 - nom et adresse du dépanneur ;
 - nom et adresse du client (sauf opposition de celui-ci) ;
 - somme totale à payer HT et TTC, en faisant préalablement apparaître séparément le prix, la quantité et la dénomination exacte de chacune des prestations rendues et des fournitures vendues ;
 - kilométrage inscrit au compteur du véhicule remis en état.
- ✓ mentions complémentaires :
 - numéro minéralogique ;
 - heure d'appel des forces de l'ordre ;
 - heure d'arrivée du dépanneur sur les lieux de la panne ;
 - heure de fin d'intervention.
- ✓ mentions éventuelles : observations du client et/ou du dépanneur.

9.4 Déplacements infructueux

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

ARTICLE 10 : Contrat de délégation de service public

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

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

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

ARTICLE 11 : Conditions obligatoires d'agrément

Les professionnels du dépannage pneumatique sont agréés individuellement par le Préfet de la Creuse, sur présentation de dossier et après consultation des membres de la commission départementale relative à l'organisation du dépannage-remorquage.

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

11.1 Conditions de base

- ✓ S'engager à respecter toutes les clauses du présent cahier des charges, le faire appliquer au personnel qu'il emploie et dont il est le responsable ;
- ✓ Signer le cahier des charges ;
- ✓ Exercer la profession sur le secteur d'intervention et pouvoir accéder sur un site de dépannage dans un délai raisonnable qui **ne saurait toutefois excéder 30 minutes** ;
- ✓ Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis ;
- ✓ S'engager à prévenir au plus tôt le CNPA (8 jours avant) en cas d'impossibilité d'effectuer un tour de garde afin que le calendrier puisse être modifié et transmis aux autorités compétentes concernées ;
- ✓ Assurer en toutes circonstances le service minimum que les forces de l'ordre seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes ;
- ✓ Être en mesure, selon leur disponibilité et à la demande des forces de l'ordre, d'intervenir en renfort en cas de défaillance du dépanneur pneumatique de permanence ou d'événements exceptionnels ;
- ✓ Assister le chauffeur du véhicule lourd jusqu'à la fin de l'intervention.

11.2 Conditions techniques

- ✓ Disposer d'un véhicule en conformité avec la réglementation en vigueur et répondant à la description figurant en annexe ;
- ✓ Posséder un téléphone, un télécopieur, une messagerie électronique ;

- ✓ Employer un personnel d'intervention ayant une compétence et/ou une expérience professionnelle dans le domaine du dépannage pneumatique de véhicules lourds, et en nombre suffisant et cohérent avec le nombre de véhicules présentés à l'agrément.

11.3 Conditions administratives

- ✓ Être en conformité avec la réglementation applicable à la profession.
- ✓ Justifier de la possession des certificats et des autorisations de mise en circulation (carte grise) de tous les véhicules qu'il présente à l'agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter.
- ✓ Accepter de soumettre périodiquement ou inopinément son matériel et ses installations aux visites qui seront prescrites par la préfecture de la Creuse.
- ✓ Produire les documents attestant que le dépanneur est propriétaire ou locataire des véhicules soumis à l'agrément (facture d'achat ou contrat de location).
- ✓ Présenter les permis de conduire du 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.
- ✓ Présenter la DADS (Déclaration Annuelle Des Salaires) ou tous documents justifiant les personnes travaillant dans l'entreprise.
- ✓ Produire une attestation d'inscription au registre du commerce de la profession ou au répertoire des métiers.
- ✓ Justifier du paiement (ou de l'exonération) de la dernière taxe professionnelle.
- ✓ Présenter l'extrait n° 3 du casier judiciaire du responsable de l'établissement.
- ✓ 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.
- ✓ Justifier d'une garantie pour les véhicules (ou marchandises) transportés.
- ✓ Justifier d'une assurance pour les personnes transportées à titre gracieux.
- ✓ Adresser un double des factures émises lors des dépannages à la préfecture de la Creuse.
- ✓ Adresser tout document (comptes rendus d'activité, etc.) à la préfecture de la Creuse.
- ✓ Se conformer aux conditions tarifaires et de facturation définies dans le présent cahier des charges.
- ✓ Adresser à la préfecture de la Creuse, à chaque mise à jour, l'ensemble des tarifs pratiqués dans l'entreprise conformément à l'obligation d'indication de l'évolution des prix pendant la durée de l'agrément.
- ✓ Informer, par écrit, la préfecture de la Creuse 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, ...).

11.4 Conditions complémentaires

- ✓ Participer aux réunions que la préfecture de la Creuse organise.
- ✓ Répondre par écrit dans un délai de 10 jours ouvrés à toute demande des services de l'État et à toute réclamation écrite d'un client dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément.
- ✓ Informer dans un délai de 15 jours, les services de l'État de toute réclamation relative à des interventions réalisées suite à une demande des forces de l'ordre.

ARTICLE 12 : Durée de l'agrément – suspension – retrait

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

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

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

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

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

Le retrait ou la suspension est prononcé après consultation de la commission départementale en application du code des relations entre le public et l'administration.

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

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

Toute condamnation pénale définitivement prononcée à l'encontre d'un professionnel du dépannage-pneumatique agréé entraînera automatiquement sa suspension et un retrait de l'agrément.

ARTICLE 13 : Contrôles

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

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

ARTICLE 14 : Vente ou succession

Sous réserve des dispositions prévues au deuxième alinéa du présent article, la vente du fonds de commerce annule le droit à l'agrément. La vente ou la succession devra être impérativement signalée par courrier adressé à M. le Président de la commission relative à l'organisation du dépannage-remorquage par lettre recommandée avec accusé de réception trente jours avant la date effective du changement de situation.

Toutefois, s'il en fait la demande, le successeur pourra conserver le bénéfice de l'agrément en cours pour une durée maximale de quatre mois à compter du changement de situation pendant laquelle il devra, s'il le désire, déposer une nouvelle demande d'agrément suivant les modalités prévues à l'article 12 du présent cahier des charges.

ARTICLE 15 : Litiges

Toutes les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent cahier des charges seront soumis au Tribunal Administratif de Limoges.

ARTICLE 16 : Publicité du cahier des charges

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

Le présent cahier des charges sera publié au Recueil des Actes Administratifs de la préfecture de la Creuse.

Ce cahier des charges comporte 11 pages et des annexes dont chaque page sera paraphée par le titulaire de la délégation de service public.

Fait à GUÉRET, le 26 JAN. 2018
Pour le Préfet, et par délégation,
Le Secrétaire Général,

Olivier MAUREL

Le dépanneur,

(faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé ce cahier des charges dans son intégralité » et apposer le cachet de l'établissement).