



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA CREUSE

ANNEXES AU 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

ANNEXE A – Secteurs d'intervention pour l'agrément « dépannage pneumatique des véhicules lourds »

ANNEXE B – Spécifications des services de dépannage-pneumatique

ANNEXE C – Information de l'utilisateur

ANNEXE D – Caractéristiques et équipement du véhicule de dépannage

ANNEXE A

Secteurs d'intervention pour l'agrément « dépannage pneumatique des véhicules lourds »

N° du secteur	Routes	REPÈRES GÉOGRAPHIQUES
2	RN 145	PR 27 échangeur Le Trois et Demi → PR 60 échangeur n° 45 Pierre Blanche.
3	RN 145	PR 60 échangeur Pierre Blanche → échangeur n° 41 Lamais.

ANNEXE B

Les spécifications des services de dépannage pneumatique des véhicules lourds

- Se présenter sur le site et assurer la sécurité.
- Prendre en compte les attentes et les informations de l'utilisateur.
- Faire un diagnostic et réaliser le dépannage.
- Ensemble documentaire destiné à l'utilisateur.

SE PRÉSENTER SUR LE SITE ET ASSURER LA SÉCURITÉ

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Intervenir rapidement.	Le délai entre la réception de l'appel et l'arrivée du dépanneur doit être inférieur à 30 minutes ou respecter le délai annoncé par le dépanneur en cas de force majeure.
Prendre contact avec l'utilisateur et se présenter.	Dire une formule de politesse, le nom du dépanneur, le nom et l'adresse de l'entreprise.
Évaluer la situation.	Effectuer un diagnostic rapide de la situation permettant d'établir si la réparation du pneumatique suffira à réparer la panne.
Déterminer et annoncer les priorités à l'utilisateur.	Présenter les premières actions envisagées. Si le dépanneur intervient le premier sur le site, il doit assurer la sécurité des personnes et y prévenir une détérioration de la situation. Si le dépannage ne peut être effectué dans des conditions minimales de sécurité, le dépanneur pneumatique informera immédiatement les forces de l'ordre qui solliciteront l'intervention d'un dépanneur-remorquage agréé.
Informers l'utilisateur et les passagers des règles de sécurité de base.	Assurer la sécurité des personnes.
Prévenir les services compétents.	Prévenir les forces de l'ordre pour interventions du gestionnaire de voirie si le PL est en panne sur la BAU.

PRENDRE EN COMPTE

LES ATTENTES ET LES INFORMATIONS DE L'USAGER

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Prendre contact avec l'utilisateur.	Se faire confirmer les problèmes. Surveiller le comportement de l'utilisateur et des passagers, les rassurer si nécessaire.
Prendre en considération et analyser les attentes de l'utilisateur.	Encourager l'utilisateur à exprimer ses besoins, écouter et prendre en compte ses attentes.

FAIRE UN DIAGNOSTIC ET RÉALISER LE DÉPANNAGE

Caractéristiques fonctionnelles	Niveau de performance requis
Écouter la description de l'incident faite par l'utilisateur.	Écoute attentive.
Confirmer la panne pneumatique.	Confirmer la panne pneumatique du PL : – si oui, réparation dans un délai d'une heure ; – si non, appel des forces de l'ordre pour intervention d'un dépanneur-remorquage agréé.
Effectuer la réparation du pneumatique.	Délai de réparation d'une heure.
Réaliser l'intervention sur place pour tous les incidents mineurs.	Quand les conditions le permettent, le dépanneur doit prendre en charge sur place les incidents mineurs qui peuvent être résolus dans un délai d'une heure.
Protéger les intérêts de l'utilisateur à l'égard du contrat d'entretien ou de la garantie du véhicule.	Prévenir l'utilisateur des risques encourus en cas d'intervention.
Préconiser des réparations complémentaires préventives en expliquant les actions nécessaires et urgentes.	Présenter la nature des opérations à effectuer. Faire prendre conscience à l'utilisateur des degrés d'urgence.
Inscrire sur l'ordre d'intervention les défauts connexes à l'incident constaté et les restrictions relatives à l'utilisation du véhicule dépanné.	
Nettoyer l'emplacement si nécessaire.	Balayage. Si le nettoyage est très important, il est nécessaire que le dépanneur avertisse le gestionnaire de la voirie.
Informé l'utilisateur des travaux effectués.	Remettre à l'utilisateur les pièces remplacées s'il y en a.
Facturer l'intervention.	Faire signer par l'utilisateur une éventuelle décharge de responsabilité. Réaliser et présenter une facture détaillée. Expliquer et commenter la facture. Accepter les règlements en espèces, par chèque, carte de crédit ou lettres de crédit vérifiées.
À la demande de l'utilisateur, afin de lui permettre de repartir impérativement, le dépanneur peut effectuer un dépannage ayant un caractère provisoire. Il est alors tenu d'informer l'utilisateur du caractère provisoire et des limites de l'intervention. Le dépanneur se réserve le droit de ne pas intervenir sur place si la sécurité du véhicule ou des personnes est engagée.	Après en avoir informé oralement l'utilisateur, le dépanneur doit préciser sur le bon d'intervention : – la demande expresse de l'utilisateur d'avoir un dépannage à caractère provisoire ; – les risques présentés par une telle intervention ; – les conditions d'utilisation du véhicule.

ENSEMBLE DOCUMENTAIRE DESTINÉ À L'USAGER

I – Le descriptif des tarifs pratiqués.

L'information sur les tarifs pratiqués est réglementée. Les documents destinés à l'utilisateur, affichés dans le véhicule, doivent être lisibles, mis à jour, clairs et complets.

II – La facture ou note de frais

La fiche d'intervention ou la facture qui peuvent être un même document, devra comporter toutes les mentions prévues à l'article 9.3 du cahier des charges.

ANNEXE C

INFORMATION DE L'USAGER

Affichage de documents dans les véhicules

Les dépanneurs agréés doivent obligatoirement apposer sur tout véhicule participant aux interventions de dépannage-pneumatique PL :

- 1- la mention « dépanneur agréé » ;
- 2- les barèmes de prix unitaires.

Mention « dépanneur agréé »

La mention dépanneur agréé est affichée en haut du pare-brise, de manière analogue à un bandeau pare-soleil, suivant le modèle. Un stick (autocollant) sera mis en place.

Dépanneur agréé

Dimensions : largeur pare-brise.

Couleurs : fond translucide orange, lettres et symboles blancs.

ANNEXE D

Caractéristiques et équipement du véhicule de dépannage (à remplir par le candidat)

Nom, prénom (ou raison sociale) :

.....

Adresse :

.....

Type de véhicule de dépannage (marque et caractéristiques portées sur la carte grise) :

.....

Équipement du véhicule : (répondre par oui ou par non)

- Extincteur :
- Baudriers :
- Cônes K5a :
- Affichage prix :
- Pelle balai :
- Radio téléphone :
- Produits absorbants :

Le soussigné.....
certifie exacts les renseignements portés ci-dessus,

Signature

À, le