



PREFECTURE DE LA CHARENTE

CAHIER DES CHARGES

**DÉPANNAGE ET REMORQUAGE DES VÉHICULES LEGERS
SUR LES ROUTES NATIONALES N° 10, 141 & 1141.**

DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE

Version du 20 juin 2019

TABLE DES MATIÈRES

GÉNÉRALITÉS.....	3
ARTICLE 1 – OBJET DU CAHIER DES CHARGES.....	3
ARTICLE 2 – DÉFINITION DES SECTEURS D'INTERVENTION.....	3
ARTICLE 4 - LA COMMISSION.....	4
ARTICLE 4.1- COMPOSITION.....	4
ARTICLE 4.2- FONCTIONNEMENT.....	4
ARTICLE 5 - CONDITIONS OBLIGATOIRES D'AGRÉMENT.....	5
ARTICLE 6 - SANCTIONS.....	8
ARTICLE 7 : MAINTIEN ET PERTE D'AGRÉMENT (RELIRE PAR CR).....	9
ARTICLE 8 : CANDIDATURE POUR DEMANDE D'AGRÉMENT EN COURS DE PÉRIODE.....	10
ARTICLE 9 : ORGANISATION DU DÉPANNAGE.....	10
ARTICLE 10 : TRAITEMENT DE L'APPEL.....	11
ARTICLE 11 : DÉFINITIONS DES INTERVENTIONS.....	11
ARTICLE 12 : MODALITÉS DE L'INTERVENTION.....	13
ARTICLE 13 : SERVICES COMPLÉMENTAIRES.....	14
ARTICLE 14 : RÈGLES DE SÉCURITÉ À RESPECTER.....	14
ARTICLE 15 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.....	15
ARTICLE 16 : CARACTÉRISTIQUES DES VÉHICULES DE DÉPANNAGE ET D'ÉVACUATION DES VÉHICULES EN PANNE OU ACCIDENTÉS.....	15
ARTICLE 17 : RELATIONS AVEC LE PUBLIC.....	16
ARTICLE 18 : CONDITIONS DE FACTURATION DE L'INTERVENTION.....	17
ARTICLE 19 : PUBLICITÉ DU CAHIER DES CHARGES.....	18
ARTICLE 20 : LITIGES (VOIR AVEC LE 33).....	19
ANNEXE 1 – FICHE DESCRIPTIVE DE LA DEMANDE D'AGRÉMENT.....	20
ANNEXE 2 – ATTESTATION SUR L'HONNEUR.....	21
ANNEXE 3 – CARTE SHEMATIQUE DES SECTEURS.....	22
ANNEXE 4 – MODÈLE FICHE DE SUIVI.....	23
ANNEXE 5 – AIDE APPEL DÉPANNAGE.....	24
ANNEXE 6 – ÉLÉMENTS JURIDIQUES CONCERNANT LE DÉCHARGEMENT DES CAMIONS ACCIDENTÉS.....	25
ANNEXE 7 – CONSIGNES DE COORDINATION.....	26
ANNEXE 8 – RÈGLES DE SÉCURITÉ.....	28
ANNEXE 9 – DÉMARCHES ENVIRONNEMENTALES.....	37

- Vu l'arrêté du ministre de l'équipement du 30 septembre 1975 (version consolidée au 29/08/2018) relatif à l'évacuation des véhicules en panne et accidentés
- Vu la nomenclature d'activités française (NAF), approuvée par le décret n° 92-1129 du 2 octobre 1992 qui regroupe en 700 postes les activités des entreprises françaises.
- Vu les normes AFNOR concernant l'activité de dépannage-remorquage des véhicules légers (la norme NF X 50-840 de décembre 1995 relative aux spécifications de service et la norme NF X 50-841 de janvier 1997 relative aux spécifications du matériel et des moyens).
- Vu le RNQSA (Répertoire Nationale des Qualifications National des Qualifications des Services de l'Automobile-) en particulier le CQP VL et CQP PL (NFC 18-550)
- Vu l'article L.441-3 à 6 du code de commerce (à vérifier)
- Vu l'article L.121-1 de code de la consommation (à vérifier)
- Vu les prescriptions techniques de la FNAA du 13 décembre 2013 de la nécessité d'adapter les véhicules de dépannage-remorquage aux véhicules dépannés.
- Vu le décret n°2006-672 du 8 juin 2006 modifié relatif à la création, à la composition et au fonctionnement des commissions administratives à caractère consultatif et conformément à la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.
- Vu les articles L.2221-1, 2212-1, L.2212-2 et L.2215-1.3° du CGCT (à vérifier)

Généralités

Dans la suite du présent texte :

- L'État désigne le représentant de l'Etat dans le département, la Préfète de la Charente.
- Le terme "commission" désigne la commission départementale consultative pour l'agrément des dépanneurs opérant sur les routes nationales 10, 141 et 1141 dans le département de la Charente.
- Le terme "opérateur" désigne le représentant des forces de l'ordre ou de la direction interdépartementale des routes compétente (DIRA ou DIRCO) chargé d'assurer la gestion des appels.
- Le terme " dépanneur " désigne le dépanneur-remorqueur agréé.

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

Article 1 – 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 (PTAC inférieur à 3,5 tonnes) immobilisés et de leur remorque sur les réseau routier national non concédé du département de la Charente (RN10, RN141 et RN 1141).

Ce document s'impose aux dépanneurs pendant toute la durée de leurs agréments. Les forces de l'ordre, les services de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations ainsi que les services de la direction interdépartementale des routes compétente veilleront au respect des prescriptions par les dépanneurs agréés.

Les interventions sont uniquement effectuées :

- soit à la demande de l'usager 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.

Article 2 – Définition des secteurs d'intervention.

Le réseau concerné est divisé en secteurs d'intervention (voir annexe 3). Un tableau de permanence établi pour 6 mois est géré par la Direction Interdépartementale des Routes Atlantique (DIRA).

En tant que de besoin, après avis de la commission, la délimitation des secteurs actuels peut être modifiée. Dans ce cas, les dépanneurs concernés seront avisés des modifications qui prendront effet dans les plannings un mois après cet avis.

Les bretelles d'accès, les refuges et les aires de repos tels qu'indiqués sur le plan joint en annexe 3 font partie intégrante du secteur d'intervention des dépanneurs.

Article 3 – Agrément

Seuls sont habilités à intervenir sur le réseau visé à l'article 1, les dépanneurs ayant reçu l'agrément de la Préfecture de la Charente.

L'agrément est :

- Attribué par l'État après avis de la commission présidée par la Préfète ou par son représentant ;
- 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 ;
- Octroyé pour un ou plusieurs secteurs d'intervention.

L'agrément est accordé, par notification au titulaire, jusqu'au 31 décembre 2026, sous réserve du respect des conditions énoncées à l'article 5 et de l'application des sanctions mentionnées à l'article 6.

La date d'échéance 31 décembre 2026 est la référence pour tous les agréments délivrés en cours de période.

L'agrément est confirmé par arrêté préfectoral.

Article 4 - La Commission

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

Article 4.1- Composition

La composition est fixée par arrêté préfectoral.

Le secrétariat de la commission est assuré par la Préfecture de la Charente.

Les membres de la commission sont compétents pour le département de la Charente.

Article 4.2- Fonctionnement

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

La commission sera appelée à donner son avis sur :

- Les demandes d'agrément après mise en concurrence;
- 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.

Au moins une fois par an, la commission qui sera composée au minimum des services des forces de l'ordre, des services de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations et des services de la direction interdépartementale des routes compétente, effectuera une visite de contrôle dans chaque établissement.

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

La commission peut également être consultée sur tous les problèmes d'organisation lié au bon déroulement des opérations de dépannage et remorquage des véhicules en panne ou accidentés sur le réseau concerné.

Article 5 - 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, 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 légers.

Article 5.1 Conditions générales

Être en mesure de répondre aux demandes d'intervention dans les délais impartis suivants :

- Pour les véhicules en panne, d'assurer le dépannage sur place ou l'évacuation par remorquage du véhicule dans un délai d'une heure maximum après réception de l'appel. Au-delà de ce délai, la direction interdépartementale des routes compétente pourra facturer les frais de balisage au dépanneur. Cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'utilisateur.
- Pour les véhicules accidentés, être en mesure d'engager sur le site tous les moyens nécessaires au relevage et à l'évacuation du véhicule dans un délai maximal d'une heure après la réception de l'appel.

Le dépanneur doit :

- signer le cahier des charges,
- 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 vue de garantir la sécurité des personnes. 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 9.2 et 9.3,
- prendre en charge le chauffeur du véhicule jusqu'à la fin de l'intervention.

Article 5.2 Conditions Techniques

Les installations recevant l'activité devront respecter les normes et règlements en vigueur pour la protection de l'environnement (cf annexe 9).

Le dépanneur doit :

- exercer son activité dans des locaux ouverts au public, proches à une distance permettant d'assurer son intervention dans les délais impartis. (Cf. article 5.1 ci-dessus),

Les locaux disposeront :

- D'un atelier de réparation,
- D'une salle d'attente et de sanitaires accessibles à toute heure, réservés aux usagers ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite (PMR),
- D'un téléphone mis à disposition de la clientèle,
- du wifi ou d'une messagerie,
- D'un télécopieur.
- 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 Atlantique.
- 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 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.
- 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 cinq véhicules légers dans un espace clos, indépendant des éventuelles zones réservées pour la fourrière.
- posséder au minimum, et par secteur, les équipements suivants (le matériel de dépannage devra permettre, de par sa dotation en outillage, de réaliser des dépannages sur place).

Article 5.3 Conditions Administratives

Le dépanneur doit :

- être en conformité avec la réglementation applicable à la profession,
- 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 à l'État l'extrait n°3 de son casier judiciaire aux fins de vérification de la compatibilité,
- justifier de la possession des certificats et des autorisations 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 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 à la commission 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 article R 4224-17,
- disposer d'une attestation d'inscription au registre du commerce de la profession ou au répertoire des métiers,
- 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 dépanneur 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,
- se conformer aux conditions de facturation définies dans le présent cahier des charges (article 18).
- informer, par écrit, la commission 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 la commission de toute nouvelle embauche ou départ de personnel qualifié,
- tenir à disposition un double des factures émises lors du dépannage,

La DIR Atlantique tient à jour un fichier pouvant, outre les contrôles habituels, lui permettre d'établir certaines statistiques (nombre d'interventions, type de pannes, nombre d'accidents, etc.. ; à ce titre la DIR Atlantique fournira aux dépanneurs agréés un fichier informatique fonctionnant sous logiciel libre (LIBRE OFFICE) téléchargeable gratuitement. Le dépanneur devra **impérativement** adresser ce document entr le 05 et le 10 de chaque mois dûment renseigné pour le mois précédent à l'adresse suivante : district-angouleme.dira@developpement-durable.gouv.fr. L'absence de cet envoi pourra donner lieu à une sanction prévue à l'article 6.

Article 5.4 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 10 jours ouvrés à toute demande de la commission ou de ses représentants,
- répondre, par écrit, dans un délai de 10 jours ouvrés à toute réclamation écrite d'un usager dont le véhicule a été dépanné dans le cadre de l'agrément,
- informer, dans un délai de 10 jours ouvrés, la commission de toute réclamation relative à des interventions sur le réseau ou des félicitations reçues directement en joignant copie des courriers ou des mails échangés,
- participer le cas échéant aux réunions organisées par la préfecture de la Charente.

Article 5.5 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 7.

Article 6 - Sanctions

En cas de non-respect d'obligations générales ou d'obligations résultant du présent cahier des charges, le dépanneur fautif peut se voir infliger des sanctions.

A cet effet et pour chaque manquement ou non-respect d'une des clauses du présent cahier des charges par un dépanneur, les services des forces de l'ordre, de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations ou de la direction interdépartementale des routes compétente fourniront un constat précis des faits à la commission.

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

Pour les sanctions où l'avis de la commission est nécessaire, le dépanneur sera régulièrement informé, de la date à laquelle celle-ci siégera.

Article 6.1 - Sanction de 1^{er} niveau : Avertissement

La Préfète, après avis de la commission, pourra 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.

Article 6.2 - Sanction de 2^{ème} niveau : Suspension d'agrément

L'agrément peut être suspendu par la Préfète, après avis de la commission, si le dépanneur n'observe pas l'une des clauses du présent cahier des charges, notamment pour les cas cités à l'article 5-1 et :

- En cas d'infraction économique ;
- 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.) ;
- 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 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 (sanction de 1^{er} niveau) qu'il a reçu ;

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

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

La suspension est prononcée après consultation de la commission départementale en application du décret n°2006-672 du 8 juin 2006 modifié relatif à la création, à la composition et au fonctionnement des commissions administratives à caractère consultatif et conformément à la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Article 6.3 - Sanction de 3^{ème} niveau : Retrait d'agrément

L'agrément peut être retiré de manière définitive, après avis de la commission, 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.

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.

Le retrait est prononcé après consultation de la commission départementale en application du décret n°2006-672 du 8 juin 2006 modifié relatif à la création, à la composition et au fonctionnement des commissions administratives à caractère consultatif et conformément à la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

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

Article 6.4 - Procédure

Les sanctions sont prononcées par la Préfète :

- 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 3^{ème} 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 Préfète de la sanction prise à son encontre et du ou des motifs de celle-ci.

Article 7 : 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 sous un délai de 5 jours ouvrés, à la connaissance de la commission.

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

Dans le cas où la commission aurait 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 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 la Préfète, 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 d'un 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.

Article 8 : Candidature pour demande d'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.

Si l'État décide de procéder au remplacement, un nouvel appel à candidature est alors lancé sur les mêmes bases que celles de la consultation initiale.

En cas d'agrément au cours de la période, la durée de validité du présent cahier des charges restera la date d'échéance de référence de l'agrément.

Article 9 : Organisation du dépannage

9.1 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 un maximum de trois (3) dépanneurs agréés par la Préfète afin d'assurer un bon niveau de service et de sécurité.

Le tableau des permanences est établi semestriellement par la DIRA. Les tours de garde courent du lundi 08 heures au lundi suivant 08 heures.

Ces tableaux sont communiqués:

- A la Préfecture ;
- Aux forces de l'ordre ;
- A la DIRCO (CEI d'Étagnac et CIGT);
- A la DIRA (CEI et CIGT) ;
- Aux dépanneurs.

En fonction du nombre d'équipages disponibles (personnels et véhicules) et des délais impartis à l'article 5.1, les dépanneurs sont répartis entre les différents secteurs d'intervention.

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. La cartographie de ces secteurs figure en annexe 3 du présent cahier des charges.

Le dépanneur ne peut pas déléguer à un autre dépanneur non agréé la mission qui lui est confiée. Enfin, il est possible d'obtenir une harmonisation dans la gestion des plannings en concertation avec les départements limitrophes.

9.2 Renfort

En cas de force majeure, l'opérateur peut désigner un ou plusieurs dépanneur(s) agréé(s) (y compris sur des secteurs de compétence différents) compte tenu de l'importance de l'évènement et en vue de rétablir rapidement les voies de circulation et le trafic routier.

Le dépanneur pourra faire appel, après accord des forces de l'ordre, à une entreprise spécialisée en levage ou à une entreprise de travaux publics, pour les interventions particulières sur les véhicules immobilisés. Ces entreprises interviendront dans les mêmes conditions, principalement de sécurité, que le dépanneur et sous sa responsabilité.

9.3 Remplacement/Intérim

Lorsque le dépanneur de permanence sur le secteur n'est pas disponible (dépannage en cours ...), il fera alors appel au dépanneur suppléant de son secteur et avisera l'opérateur qui l'a appelé.

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

En cas de retard, dûment constaté et non justifié sur l'intervention, égal ou supérieur à 10 minutes, l'opérateur pourra annuler la mission en cours et faire appel au dépanneur suppléant. A ce titre, le dépanneur devra tenir l'opérateur informé de toute difficulté d'approche qu'il est susceptible de rencontrer. Le dépanneur défaillant ne pourra prétendre à aucune indemnité et pourra faire l'objet des sanctions prévues à l'article 6.

Article 10 : 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 (article 9.3) et conserver une trace des appels sous la forme d'une « main courante ».

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

Article 11 : Définitions des interventions

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

Nonobstant les conditions de délais définies à l'article 5.1, les interventions ont pour objet :

- Soit de remettre les véhicules 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 **30 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 en état de marche après déplacement sur un parking (DÉPANNAGE APRÈS DÉPLACEMENT DE SÉCURITÉ) :** Dans un lieu où la sécurité est assurée (parkings, aire de service ou de repos...), 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, 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,
- 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.

Exception concernant le dépannage sur place

Sur ordre des forces de l'ordre ou des représentants de la direction interdépartementale des routes compétente, 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.

Les mêmes dispositions devront être prises si le dépanneur se rend compte d'une situation difficile.

Article 12 : 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 et se trouver sur les lieux une heure au plus tard après l'appel. Les dépanneurs remorqueurs, ayant obtenu un agrément individuel pour intervenir sur le réseau routier national non concédé dans le département de la Charente, sont considérés comme conducteurs de véhicules d'exploitation lorsqu'ils sont en service

commandé par l'opérateur. Ils peuvent alors circuler sur la bande d'arrêt d'urgence, à vitesse réduite, sous réserve de ne pas mettre en danger les autres usagers et de faire usage de leurs avertisseurs spéciaux lumineux et sonores. Cette disposition n'est pas opposable lorsque les conditions de circulation sont normales. Elle 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. Les voies concernées par cette mesure sont celles énumérées dans le présent cahier des charges.

- 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 ;

- Diagnostiquer rapidement la panne ;

- Informer le conducteur du véhicule en panne, en lui remettant 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).** 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.

- En cas de nettoyage important de la chaussée nécessitant l'utilisation d'une balayeuse aspiratrice et de produit absorbant en quantité supérieure aux obligations du dépanneur, le CIGT de la DIR compétente devra être appelé. **Il y a lieu de confirmer dans cet article que le dépanneur assure pleinement le nettoyage et l'évacuation de tous occupants(s), matériel(s) ou matériau(x) inhérents au véhicule en cause, il n'est pas de sa responsabilité 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 la fin et la nature de son intervention afin de recevoir, éventuellement sans délai, une autre mission ;

- Signaler obligatoirement au CIGT de la DIR compétente 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.

Chaque professionnel du dépannage-remorquage 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 13 : Services complémentaires

Les services complémentaires suivants sont également assurés par le dépanneur :

- Transport gratuit dans un véhicule approprié des occupants hors des voies rapides jusqu'au lieu de dépôt du véhicule en panne dans la limite et le respect du Code de la Route. Cette disposition n'est pas applicable lorsqu'il s'agit d'un véhicule de transport en commun de personnes.
- Mise à disposition d'informations dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commune 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, d'un télécopieur et facturation selon la législation en vigueur (affichage de la tarification).

Mise en fourrière

Cet article ne s'applique qu'aux entreprises qui disposent d'un arrêté de fourrieriste.

Ce chapitre ne concerne pas les véhicules placés en immobilisation par les forces de l'ordre.

Les dépanneurs VL agréés sur les secteurs définis aux articles 1 et 2 du présent cahier des charges ont obligation de détenir préalablement et durant la totalité de leur agrément sur le réseau routier national non concédé dans le département de la Charente, un agrément préfectoral des gardiens et installations de fourrière.

Le dépanneur agréé gardien de fourrière s'engage :

- à enlever à la demande ou sur réquisition écrite des services de police et de gendarmerie les véhicules qui lui auront été désignés sur le secteur autoroutier et en assurer la garde pendant la durée légale de la procédure judiciaire de fourrière ;
- à établir sur place, avec le représentant des forces de l'ordre, un état contradictoire de l'état du véhicule ;
- à ne restituer à l'utilisateur son véhicule qu'après un « ordre de sortie définitive de fourrière » écrit, délivré par le service ayant sollicité l'enlèvement ;
- à se conformer et appliquer, à partir du premier jour de l'enlèvement, les tarifs de fourrière ainsi que les modalités d'application qui sont fixés par arrêté interministériel. Les frais de garde et d'enlèvement sont établis TTC et ne peuvent faire l'objet d'aucune autre majoration.

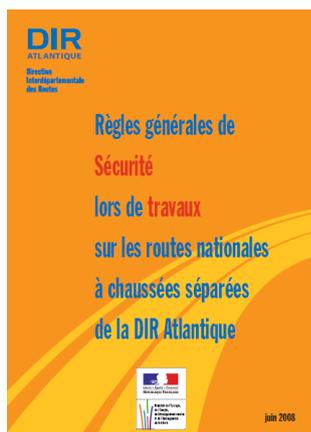
En tout état de cause, le propriétaire d'un véhicule reste civilement et pénalement responsable.

En cas de non identification ou d'insolvabilité du propriétaire, le dépanneur pourra demander le remboursement des frais engagés à l'État.

Article 14 : Règles de sécurité à respecter (annexe 8)

Au cours des interventions, le dépanneur doit :

- **Respecter les règles générales de circulation ainsi que celles définies par le fascicule, joint en Annexe 6, dénommé " Règles générales de Sécurité lors de travaux sur les Routes Nationales à chaussées séparées de la DIR Atlantique "**



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 réservé 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.
- 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 personnel en intervention doit obligatoirement, de jour comme de nuit, porter des chaussures ou bottes de sécurité et une tenue de vêtements de signalisation à haute visibilité de classe 3, conformément à la norme NF EN ISO 20 471 (ou, à défaut, à la norme NF EN 471). En l'occurrence, cette tenue sera constituée soit d'une combinaison de classe 3 soit d'un ensemble pantalon de classe 2 et « haut » de classe 2, en bon état de visibilité (propreté notamment).

Article 15 : Dispositions particulières

En cas d'indisponibilité ou de défaillance du dépanneur agréé ou de l'obligation de mobiliser des moyens exceptionnels, les forces de l'ordre pourront faire appel à des entreprises de leurs 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 16 : 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 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 - 8ème 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 ;
- De 20 litres de produit absorbant agréés usage routier par le SETRA (Norme NF P 98-190 ou ultérieure) ;
- 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. Ils devront avoir fait l'objet des contrôles périodiques conformément au code du travail (articles L-4321-1 et R 4224-17).

Article 17 : 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.

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.

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 12 : "Modalités de l'intervention".

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 de la commission ou de l'un de ses membres concernant une réclamation de chauffeurs routiers sur l'accueil, les prestations fournies ou la tarification.

Article 18 : Conditions de facturation de l'intervention

Les conditions financières de l'intervention sont fixées par un arrêté ministériel qui détermine les tarifs forfaitaires. L'arrêté en vigueur à la date d'approbation du présent cahier des charges est celui du 12 juillet 2016 (« arrêté du 12 juillet 2016 relatif au tarif de dépannage des véhicules légers sur autoroutes et routes express »).

18.1 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 HT et TTC y compris ceux librement déterminés par l'entreprise (main d'œuvre, km, etc.).

18.2 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.

18.2.1 Pour un véhicule appartenant à un non-professionnel, il s'agit de la délivrance d'une note.

1. 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 L.112.1 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.
2. Mentions complémentaires :
 - Le numéro minéralogique ;
 - Le kilométrage inscrit au compteur du véhicule à dépanner ;
 - Les marque et modèle du véhicule à dépanner ;
 - 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.
 3. Mention particulière du client pour le déplacement et le transport vers un lieu choisi par ce dernier.

18.2.2 Pour un véhicule appartenant à un professionnel, il s'agit de la délivrance d'une facture.

1. Mentions obligatoires prévues par l'article L.441-3 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.
2. Mentions complémentaires :
 - Le kilométrage inscrit au compteur du véhicule dépanné ou remorqué ;

18.3 Déplacements infructueux

En cas de déplacements infructueux (véhicule introuvable ou usager refusant l'intervention) le dépanneur ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Article 19 : Publicité du cahier des charges

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les dépanneurs agréés et à la préfecture de la Charente, ainsi qu'au niveau des DIR compétentes.

Le présent cahier des charges sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture de la Charente.

Article 20 : Litiges

Les contestations relatives à l'interprétation et à l'exécution des clauses du présent cahier des charges sont soumises pour avis à la commission.

Les litiges ne trouvant pas de résolution amiable sont 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 $\frac{3}{4}$ arrière des véhicules.
Date de l'agrément précédent	joindre la photocopie.
Pour le dépannage et le remorquage des poids lourds le demandeur indiquera ses tarifs de facturation	joindre fiche tarifs
Description des secteurs pour lesquels l'entreprise possède un agrément (ex : secteur ASF...)	

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 de la Charente approuvé par arrêté de la Préfète 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 SCHEMATIQUE DES SECTEURS.



Département de La Charente

DEPANNAGE

Carte des sectionnements



C.I.G.T. / PC

DIRA ☎ : 05 56 065 065
DIRCO ☎ : 05 55 309 080



- AIRES DE REPOS**
- 1 Maine-de-Boixe-est
 - 2 Maine-de-Boixe-ouest
 - 3 Vignoles / Pont-à-Brac
 - 4 Touvirac / Château St Bernard
 - 5 Trotte-Chen
 - 6 La Bécasse

- Secteur n°5 - RN141 Ouest (DIRCO)**
 Du PR 0 (limite Est avec la Haute Vienne)
 au PR 31+270 (giratoire D951 Chasseneuil)
- Secteur n°7 - RN141 Est**
 Du PR 31+270 (giratoire D951 Chasseneuil)
 au PR 58+680 (axe PS échangeur Ruelle)
- Secteur n°8 - RN141 Ouest**
 Du PR 71+520 (limite CEI d'Angoulême et de Cognac)
 au PR 91+135 (axe PS échangeur Jarnac/Lautrait)
- Secteur n°9 - RN141 Ouest**
 Du PR 91+135 (axe PS échangeur Jarnac/Lautrait)
 Au PR 116+367 (limite ouest avec La Charente Maritime)

Secteur n°1 - RN10 Nord
 Du PR 0 (limite Nord avec les Deux Sèvres)
 au PR 17+740 (axe PS échangeur Maisons Rouges)

Secteur n°2 - RN10 Nord
 Du PR 17+740 (axe PS échangeur Maisons Rouges)
 au PR 42+990 (axe PS échangeur Chauvadais nord)

Secteur n°3
RN10 Centre
 Du PR 42+990 (axe PS échangeur Chauvadais nord)
 au PR 56+310 (axe PI échangeur La Croisade)
RN141 Est
 Du PR 58+680 (axe PS échangeur Ruelle) au PR 63+100 (RN10)
RN141 Ouest
 Du PR 68 (RN10) au PR 71+520 (limite CEI d'Angoulême et de Cognac)
RN141
 Du PR 68 (RN10) au PR 71+330 (échangeur Villeséche)

Secteur n°4 - RN10 Sud
 Du PR 56+310 (axe PI échangeur La Croisade)
 au PR 80+190 (axe PS échangeur Barbezieux nord)

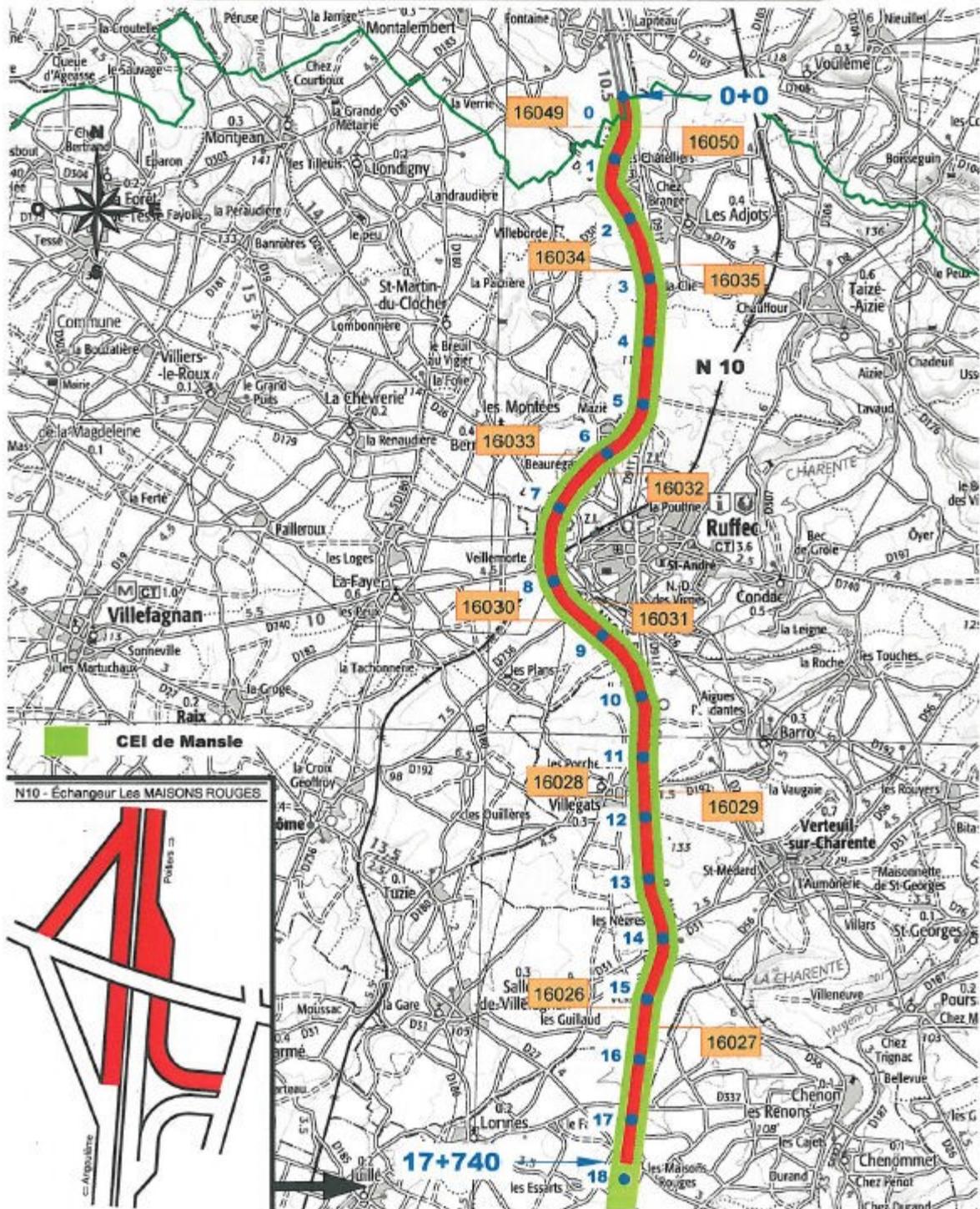
Secteur n°5 - RN10 Sud
 Du PR 80+190 (axe PS échangeur Barbezieux nord)
 au PR 101+1148 (limite Sud avec La Charente Maritime)

Dépannages soumis à un planning hebdomadaire

17/04/2012

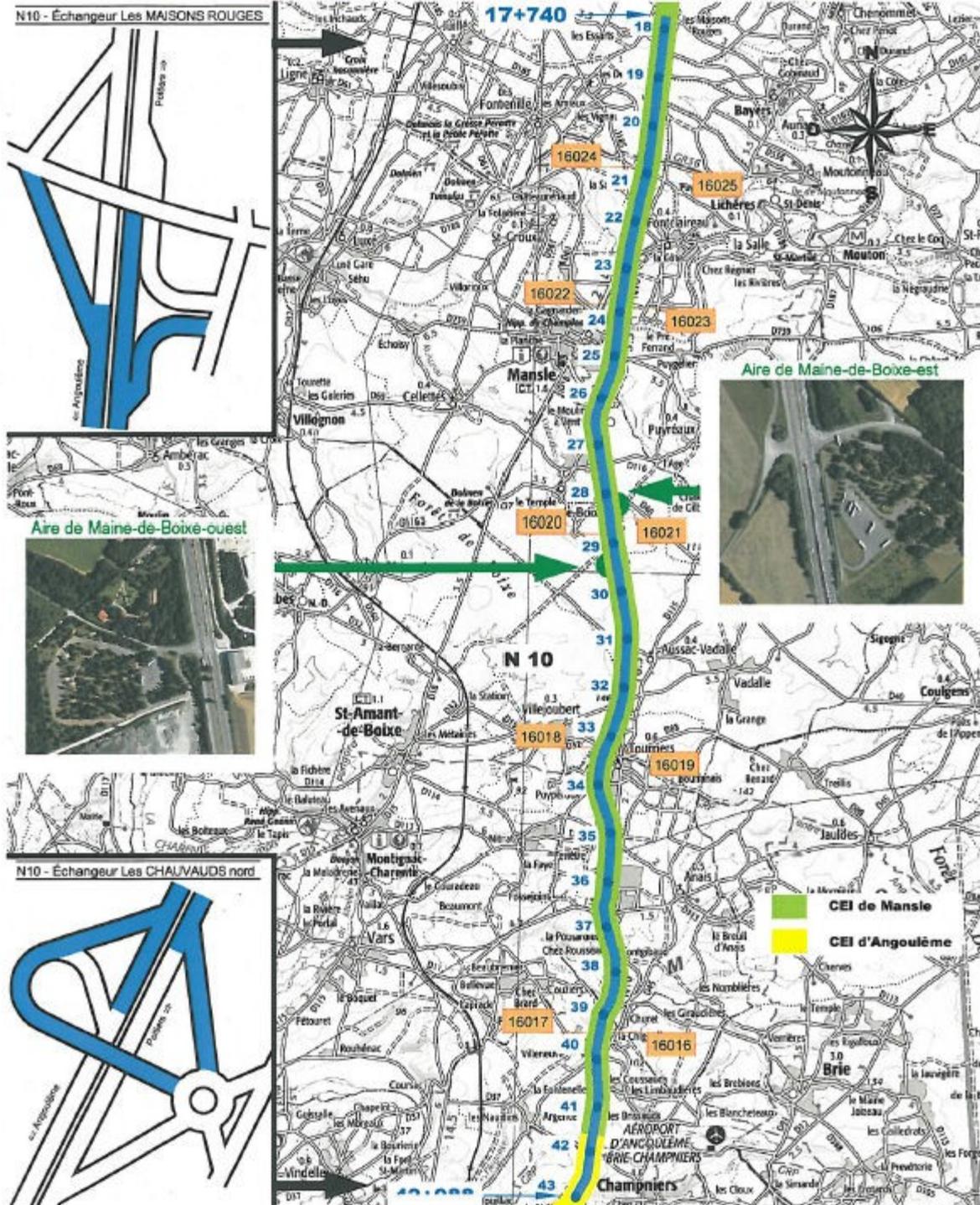
Secteur n°1 - RN10

Du PR 0 (limite Nord avec les Deux Sèvres)
au PR 17+740 (axe PS échangeur Maisons Rouges)



Secteur n°2 - RN10

Du PR 17+740 (axe PS échangeur Maisons Rouges)
au PR 42+990 (axe PS échangeur Chauvauds nord)



Secteur n°3

RN10

Du PR 42+990 (axe PS échangeur Chauvauds nord)
au PR 56+310 (axe PI échangeur La Croisade)

RN141 Est

Du PR 58+680 (axe PS échangeur Ruelle au PR 63+100 (RN10))

RN141 Ouest

Du PR 68 (RN10) au PR 71+520 (limite CEI d'Angoulême et de Cognac)

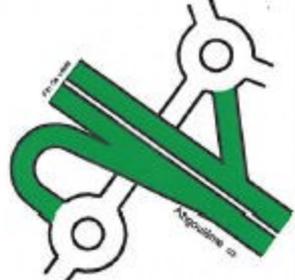
RN1141

Du PR 68 (RN10) au PR 71+330 (échangeur Villesèche)

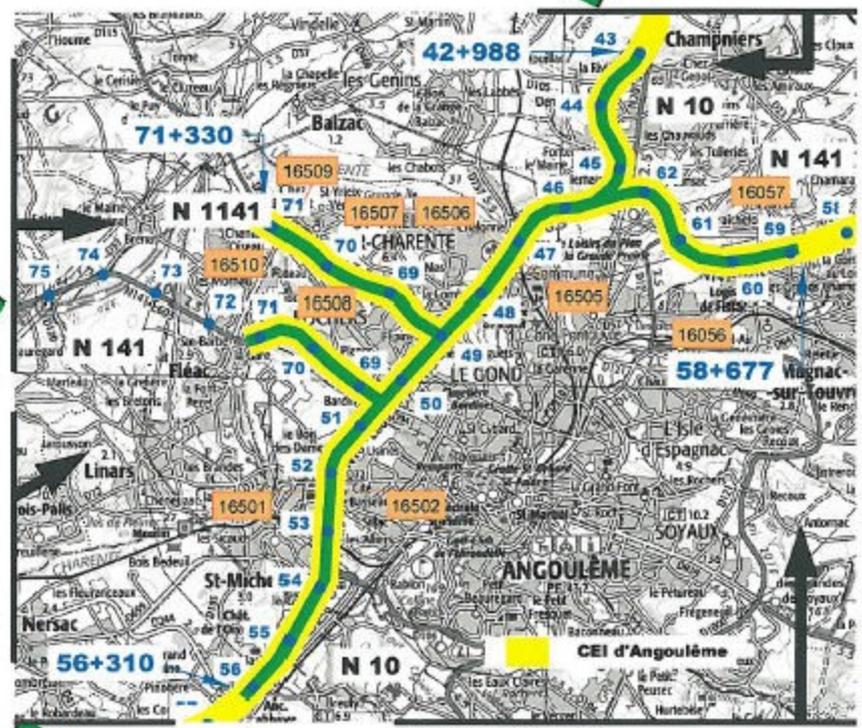
N10 - Échangeur Les CHAUVAUDS nord



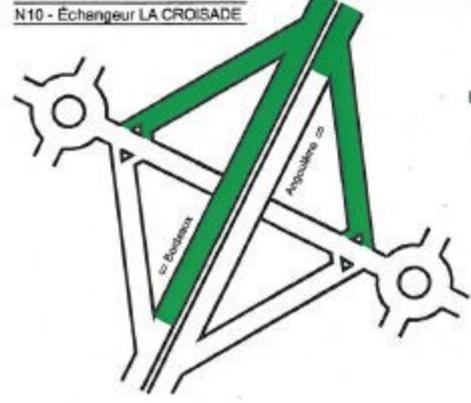
N1141 - Échangeur VILLESÈCHE



N141 - Giratoire avec D103



N10 - Échangeur LA CROISADE

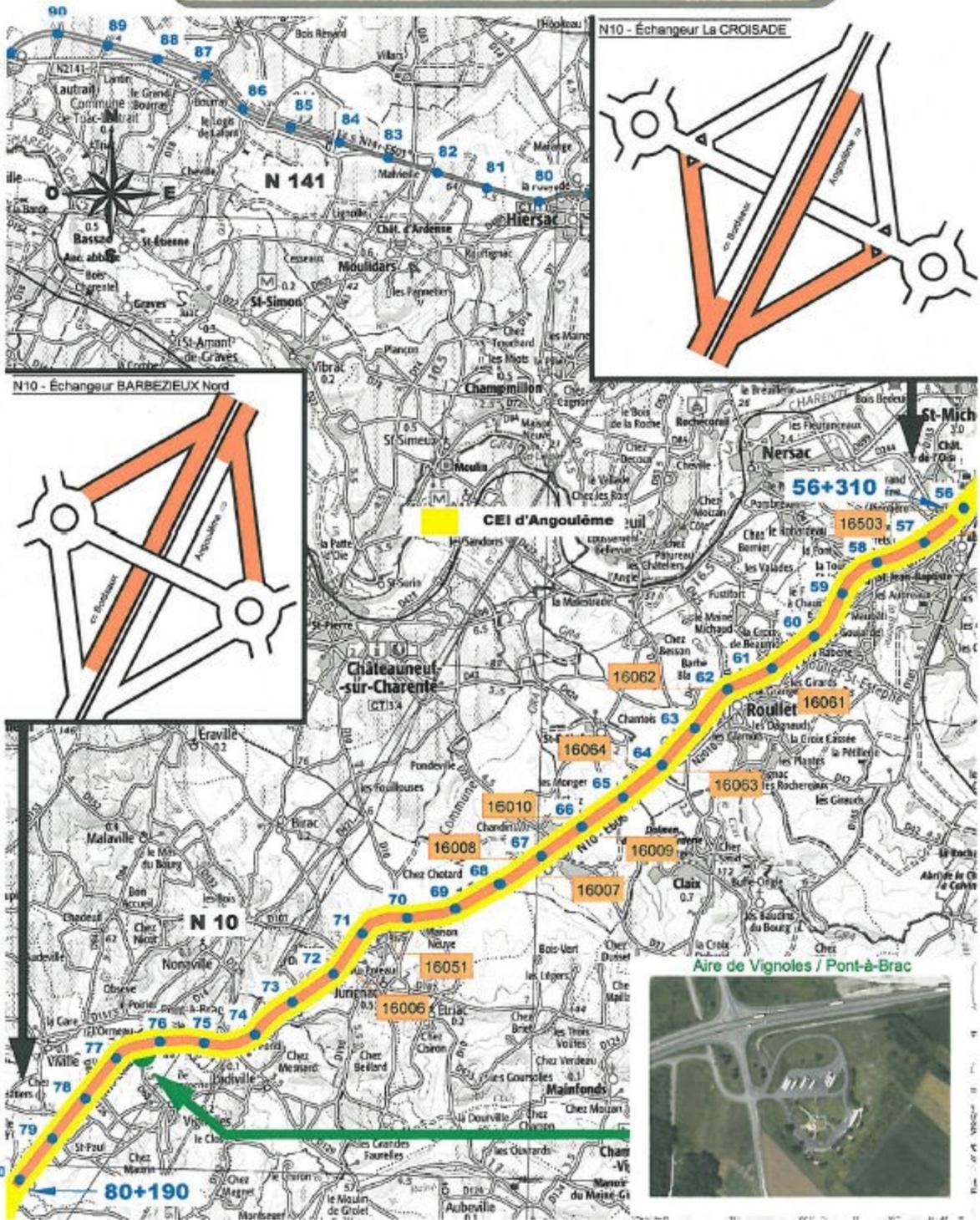


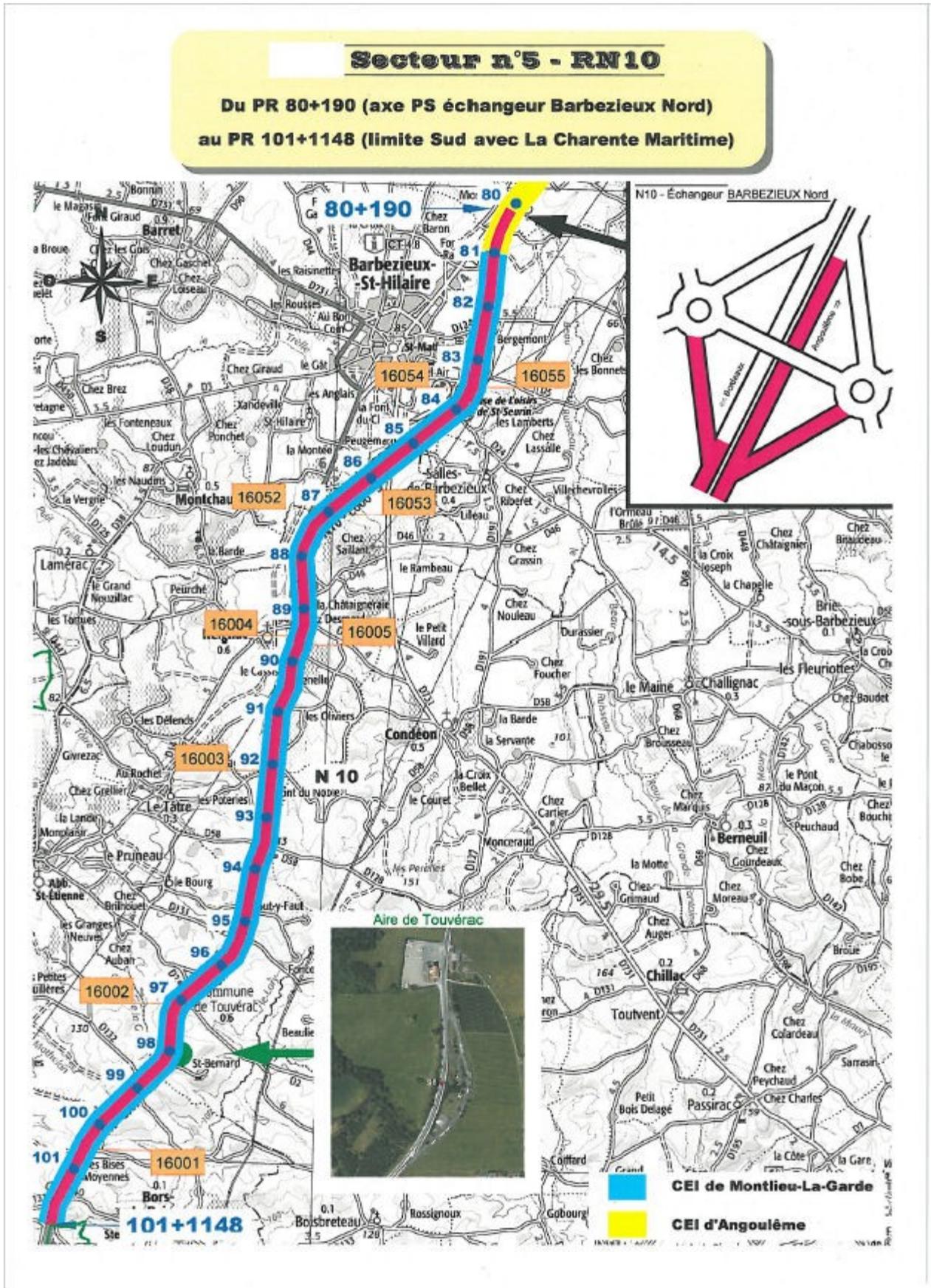
N141 - Échangeur RUELLE



Secteur n°4 - RN10

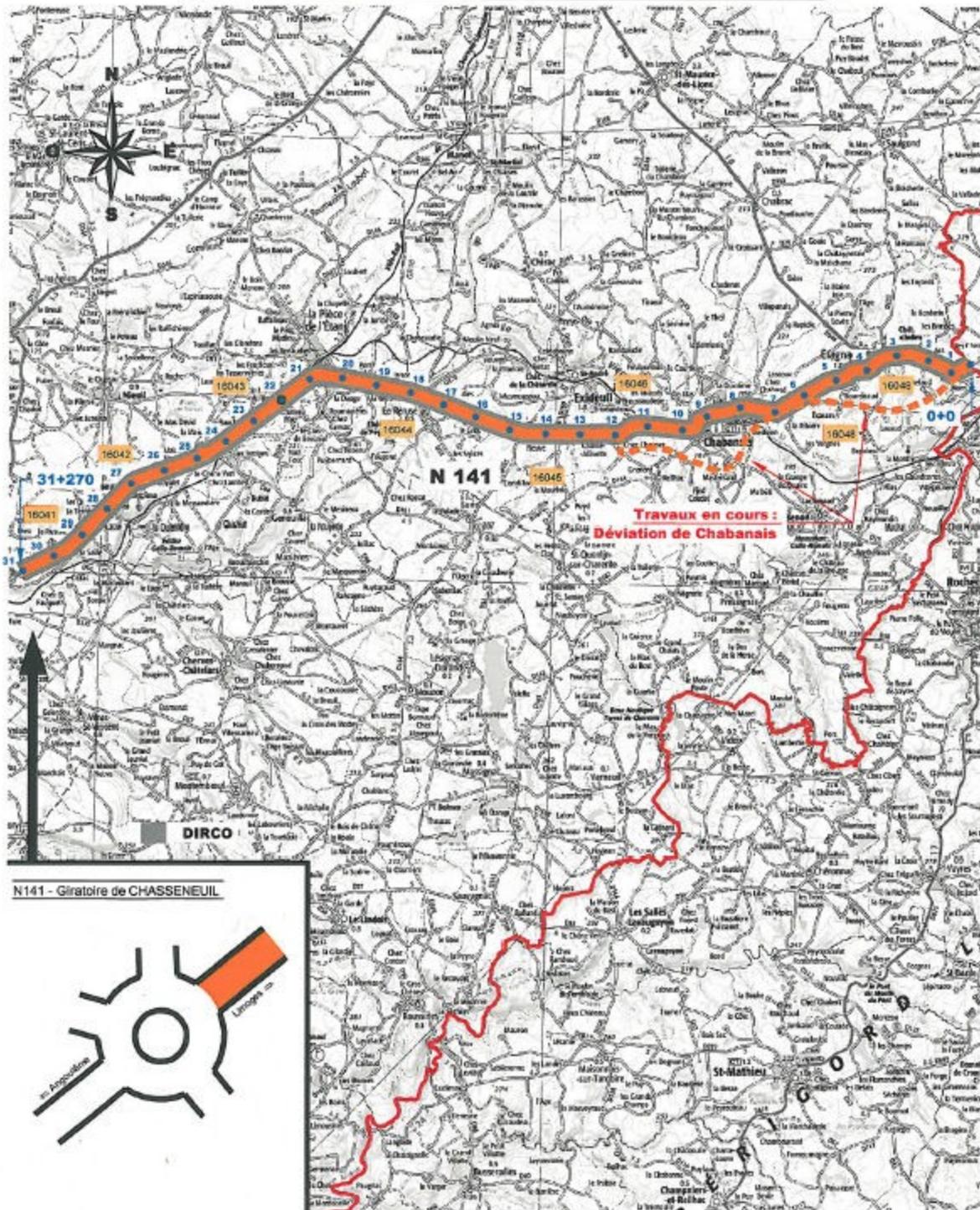
Du PR 56+310 (axe PI échangeur La Croisade)
au PR 80+190 (axe PS échangeur Barbezieux Nord)





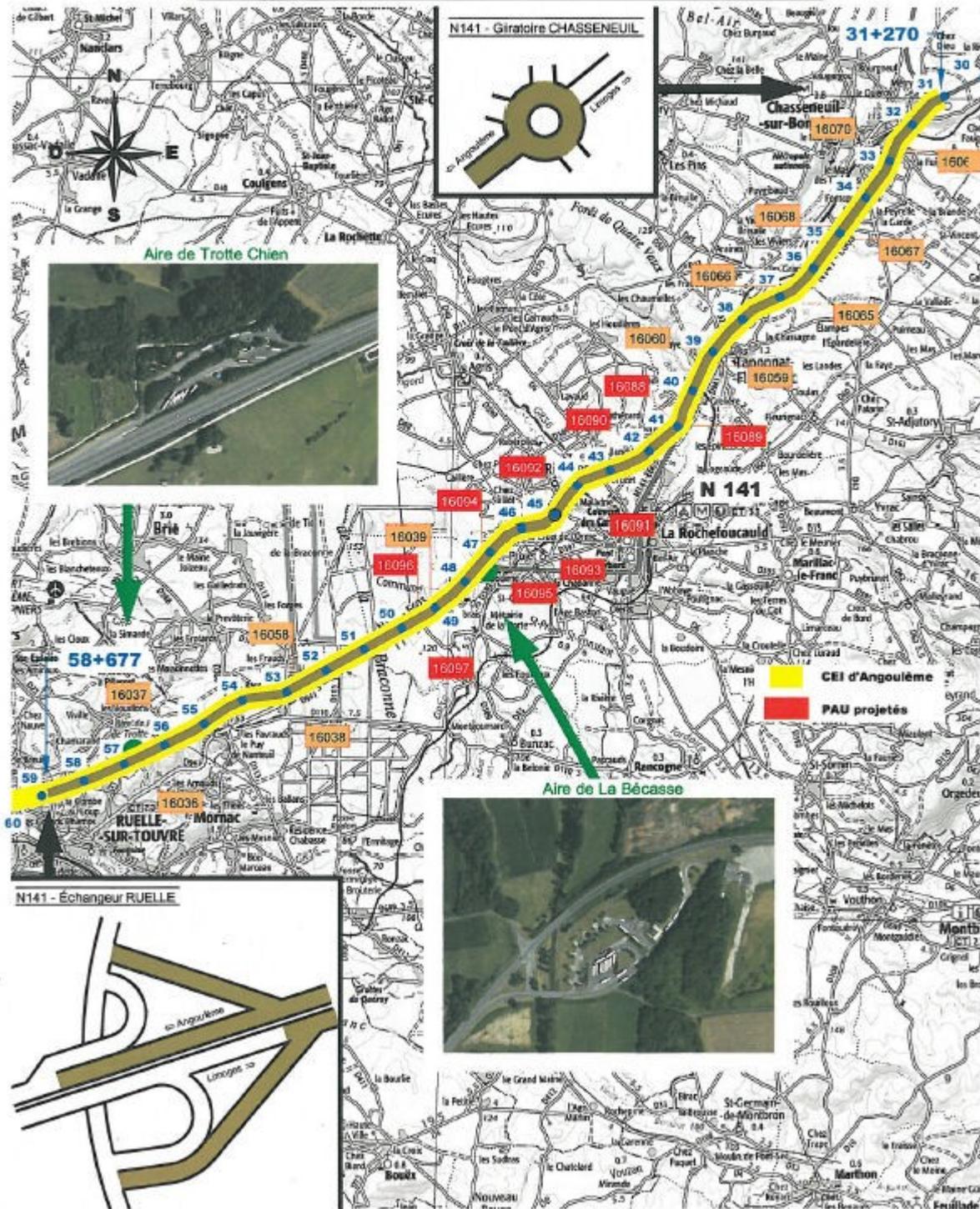
Secteur n°6 - RN141 (DIRCO)

**Du PR 0 (limite Est avec la Haute Vienne)
au PR 31+270 (giratoire D951 Chasseneuil)**



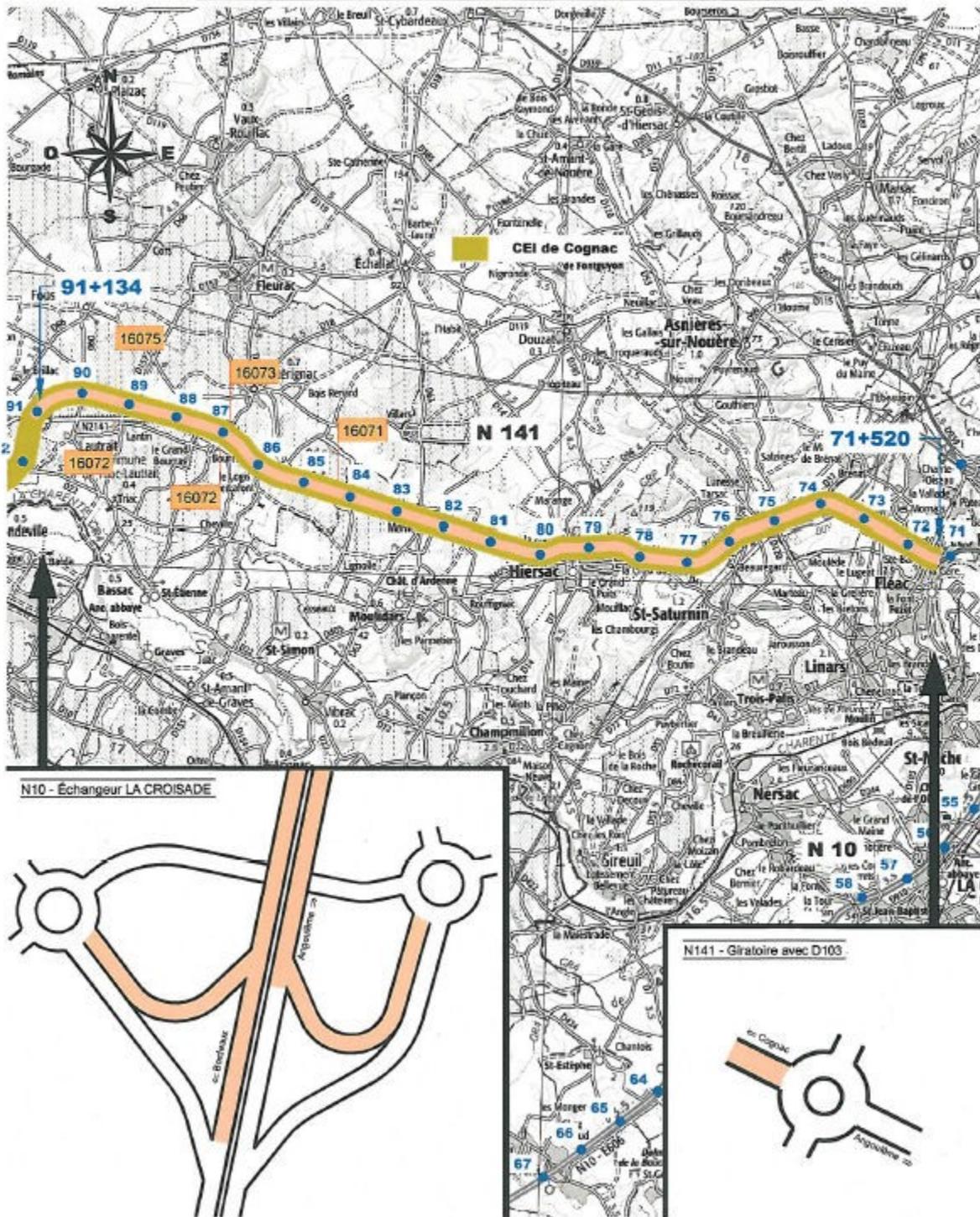
Secteur n°7 - RN141

Du PR 31+270 (giratoire D951 Chasseneuil)
au PR 58+680 (axe PS échangeur Ruelle)



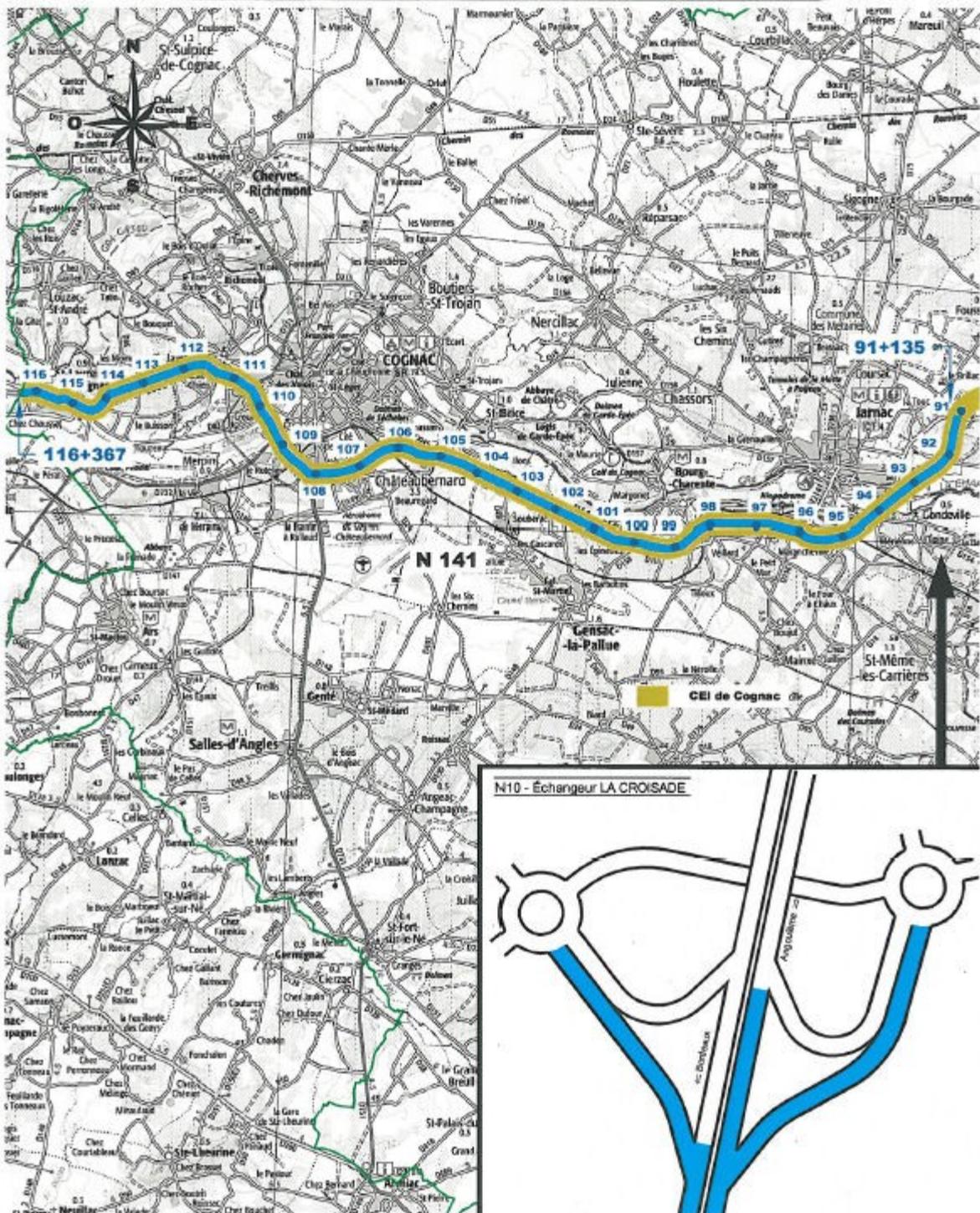
Secteur n°8 - RN141

**Du PR 71+520 (limite CEI Angoulême et CEI Cognac)
au PR 91+135 (axe PS échangeur Jarnac/Lautrait)**



Secteur n°9 - RN141

**Du PR 91+135 (axe PS échangeur Jarnac/Lautrait)
au PR 116+367 (limite ouest avec La Charente Maritime)**



ANNEXE 5 – AIDE APPEL DÉPANNAGE.

(Fiche non exhaustive à compléter)

PL	
- Lieu <u>précis</u> de la panne	AXE – SENS – PR ou lieu-dit
- Passagers (nombre)	
- Marque et type du véhicule	Préciser (GPL, hybride, électrique...)
- Immatriculation complète	
- N° de téléphone du chauffeur	
- Type de panne (mécanique, carburant, crevaison...etc.)	
- Crevaison	Emplacement (Gauche, Droite), dimension
- Situation du véhicule	Couché / Sur le bas côté
- Remorque	Avec/sans
- 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 :

- Tout ce qui intéresse la sûreté et la commodité du passage (...), ce qui comprend le nettoyage, l'éclairage, l'enlèvement des encombrements (...);
- 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 (...);
- 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.

Chaque DIR se référera à aux documents liés à cette coordination mis en place au sein du département de la Charente (PIS, Annexes des plans d'ORGanisation de la Réponse de SECurité Civile (ORSEC), guide de bonnes pratiques). Plus particulièrement, les principes de positionnement de chaque intervenant sont les suivants :

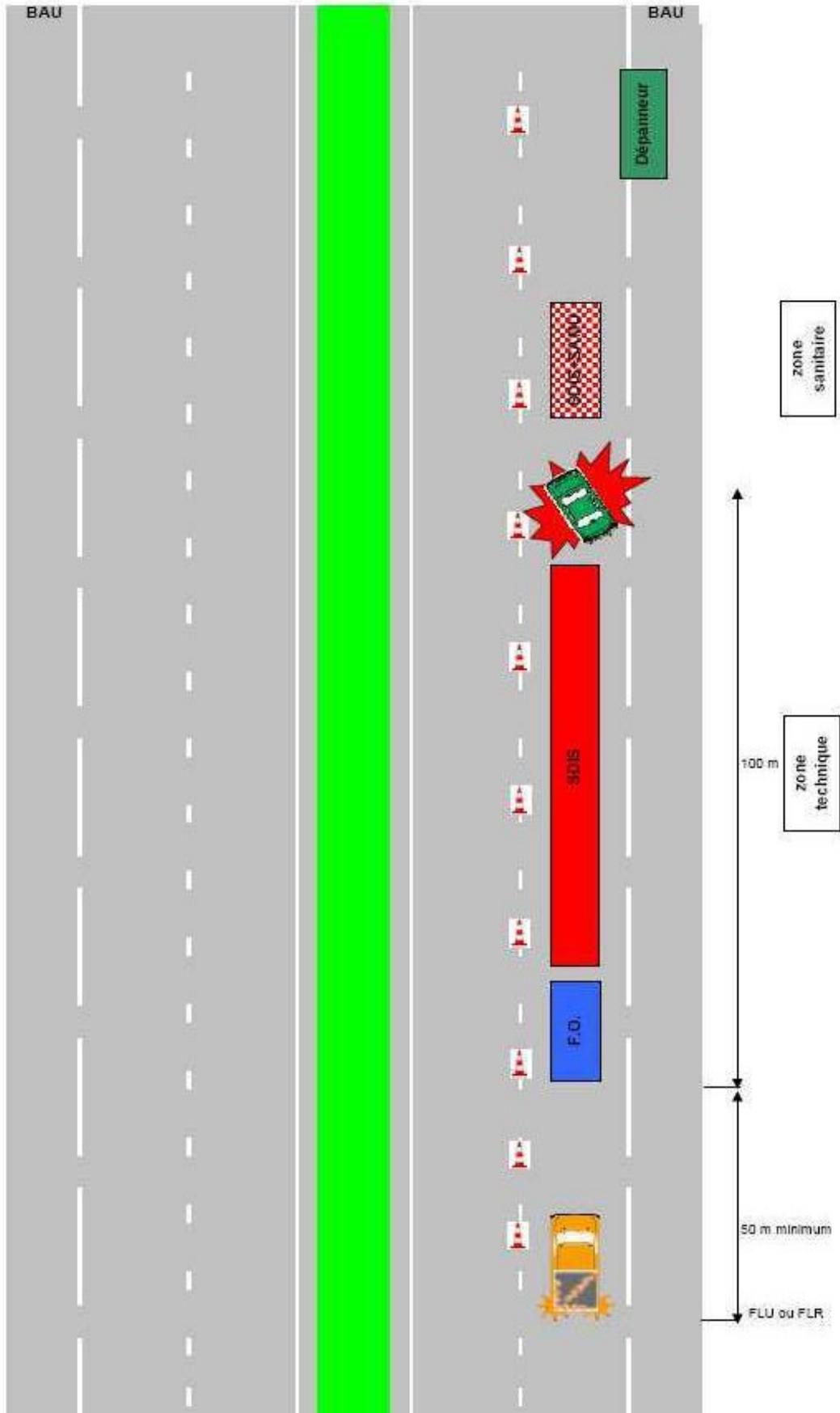
- Le **gestionnaire de voirie** se positionne en amont de la zone d'intervention pour informer les usagers de l'événement. Il pose la signalisation d'urgence afin de délimiter la zone de secours et de protéger les intervenants et les victimes. Il remettra les lieux en état après l'intervention.

- 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 (100 m en général pouvant être réduite à 50 m sur routes bidirectionnelles) entre son véhicule DIR 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.



ANNEXE 8 – Règles générales de Sécurité lors de travaux sur les Routes Nationales à chaussées séparées de la DIR Atlantique

DIR
ATLANTIQUE

Direction
Interdépartementale
des Routes

Règles générales de Sécurité lors de travaux sur les routes nationales à chaussées séparées de la DIR Atlantique



juin 2008

Règles générales de **sécurité** applicables à **tous** **les intervenants** exécutant des travaux sur les **Routes nationales** à **chaussées séparées** de la **DIR Atlantique**

Les interventions sur le domaine public routier doivent s'effectuer conformément aux dispositions de l'instruction interministérielle sur la signalisation routière et notamment le Livre 1, 8ème partie « signalisation temporaire » approuvée par arrêté interministériel du 6 novembre 1992.

Le présent fascicule ne se substitue pas aux dispositions réglementaires applicables et ne modifie en rien les responsabilités respectives des intervenants sur le domaine public et du gestionnaire des voies.

Il a pour objet de préciser :

- *les relations entre les intervenants sur les voies à caractéristiques autoroutières et le gestionnaire de ces voies ;*
- *les dispositions à adopter en matière de signalisation et de circulation des personnels et matériels appelés à réaliser les interventions sur ces voies.*

Chapitre I - Dispositions générales

ARTICLE 1 - Déclaration avant ouverture de chantier

Préalablement à l'ouverture du chantier, l'intervenant chargé de l'exécution des travaux sur les autoroutes et

recevoir tout ordre relatif à l'exécution des travaux et à la sécurité du chantier.

Chapitre I - Dispositions générales

ARTICLE 3 - Ouverture du chantier

L'ouverture du chantier est subordonnée à la mise en place de la signalisation temporaire. Dans tous les cas, l'intervenant ne pourra

intervenir dans la zone de chantier qu'après avoir reçu l'accord du chef de district ou de son représentant.

ARTICLE 4 - Interruption de travaux

Le chef de district ou son représentant pourra, sans avertissement préalable, imposer l'interruption immédiate des travaux, lorsque les conditions de

sécurité ne seront plus suffisantes ou que le niveau de trafic l'y contraindra. Cette interruption fera l'objet d'un constat écrit.

ARTICLE 5 - Transports et évolution des personnels

Le transport des personnels sur les voies concernées (autoroute ou voie assimilée) sera assuré par l'intervenant. Les personnels seront déposés et repris dans la zone neutralisée du chantier. Aucun véhicule personnel ne sera autorisé.

Les personnels ne peuvent en aucun cas évoluer à pied en dehors de la zone neutralisée, sauf autorisation spéciale délivrée par le chef de district ou son représentant.

ARTICLE 6 - Consignes particulières

Tous les agents intervenant à pied sur le domaine routier doivent être porteurs de vêtements de signalisation

à haute visibilité conformes à la norme EN 471 de la classe 2 ou 3.

Chapitre II - Règles de circulation

ARTICLE 7 - Circulation hors zone neutralisée

La circulation des véhicules ou engins en dehors des s'effectuer dans le strict respect du Code de la

ARTICLE 10 - Signalisation amont de l'atelier comportant des plétons

Un véhicule de protection sera stationné dans la zone neutralisée à l'arrière immédiat de l'atelier concerné (en amont par rapport au sens de circulation) et sera équipé

de dispositifs lumineux en fonctionnement ainsi que de bandes biaises rouges et blanches entièrement rétro-réfléchissantes.

ARTICLE 11 - La traversée du terre plein central

La traversée du terre plein central est interdite pour tous les véhicules. Le passage d'une chaussée à l'autre s'effectuera

par l'intermédiaire des échangeurs ou par les accès de service existants.

ARTICLE 12 - Les véhicules et engins de transport exceptionnel ou non immatriculés

Au vu des articles R421.2 et R433.4 du Code de la Route, la circulation de ces engins est interdite sur routes express et autoroutes. Toutefois, pour les besoins du chantier, les véhicules

et engins entrant dans ces catégories pourront circuler, après demande expresse de l'entreprise, au Directeur interdépartemental des routes Atlantique.

ARTICLE 13 - Signalisation portée sur les véhicules ou engins

Tous les véhicules et engins appelés à circuler et à intervenir sur le chantier devront être équipés de dispositifs de signalisation conformes aux dispositions

de la huitième partie du livre I de l'instruction interministérielle relative à la signalisation routière.

Chapitre II - Règles de circulation

Véhicules légers, fourgons et camions

Ces véhicules devront être équipés de dispositifs de signalisation conformes aux prescriptions du document

“Signalisation temporaire”, routes à chaussées séparées, (Manuel du chef de chantier – édition SETRA 2002).

Engins de travaux publics spéciaux (engins lents ou non immatriculés)

Pour différentes raisons techniques certains engins de T.P. ne peuvent avoir la signalisation portée. Dans ce cas, l'intervenant devra

assurer (ou faire assurer) une protection rapprochée par un autre véhicule équipé, en accord avec le chef de district ou son représentant.

Plaque “SERVICE”

L'autorisation de circuler avec ce type de plaque n'est

accordée que pour la durée du chantier.

Maintenance

Tous les dispositifs devront être en bon état de fonctionnement et de propreté.
Tout véhicule ou engin de

travaux publics qui ne serait pas en conformité avec le présent article ne sera pas autorisé à pénétrer et à travailler sur le chantier.

Chapitre III - La signalisation de chantier

ARTICLE 14 - Signalisation temporaire

Sauf dispositions contractuelles contraires, la pose et la dépose de la signalisation temporaire seront réalisées par le

Centre d'Entretien et d'Intervention (CEI) du district concerné par le site des travaux.

ARTICLE 15 - Alerte en cas d'accident

L'alerte, en cas d'accident de la circulation se produisant dans la section de chaussée concernée par la présence du chantier, sera donnée à la police via le poste d'appel

d'urgence le plus proche, par radio ou par téléphone au numéro qui sera communiqué par le Maître d'Oeuvre à l'ouverture du chantier.

ARTICLE 16 - Maintenance de la signalisation temporaire

Dans le cas d'un marché qui le comporte, l'entrepreneur assurera la maintenance de la signalisation pendant la durée du chantier.

Pour les chantiers de nuit, ce contrôle portera également sur les appareils de signalisation lumineuse.

La maintenance consiste :

- à contrôler la position correcte et le fonctionnement des différents dispositifs composant la signalisation

du chantier y compris les dispositifs lumineux.

- à remettre en ordre tout élément accidentellement déplacé.
- l'entreprise devra s'assurer que les consignes particulières relatives à la maintenance du balisage (cf. article 2) ont été remises au personnel affecté à cette tâche et bien comprises par celui-ci.

Chapitre III - La signalisation de chantier

ARTICLE 17 - Avertissement, sanctions et pénalités

En cas d'inobservation des règles de sécurité définies dans le présent fascicule et conformément à l'article 31.4 du C.C.A.G Travaux, les sanctions suivantes pourront être appliquées :

- observations orales sur le chantier ;
- observations écrites à l'intervenant ;
- pénalités prévues au C.C.A.P (dans le cadre d'un marché) ;
- mise en demeure au responsable du chantier

de faire cesser l'activité du personnel incriminé ou d'évacuer le matériel non conforme ;

- interruption du chantier ;
- arrêt du chantier ;
- résiliation du marché.

Ces dispositions sont indépendantes des actions qui pourraient être prescrites par le Coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé (CSPS).

ARTICLE 18 - Divers

Pour la réalisation de certains travaux et en tenant compte des circonstances propres à chaque

intervention, des consignes particulières de sécurité pourront être prescrites.

Annexe I - La signalisation des personnes

Les agents intervenant à pied sur le domaine routier doivent être constamment visibles, tant par les usagers que par les conducteurs d'engins circulant sur le chantier.

Le port d'un vêtement de signalisation à haute visibilité conforme à la norme EN 471, de classe 2 ou 3 est obligatoire.

Les vêtements conformes sont marqués du pictogramme ci dessous

avec indication de la classe à laquelle ils appartiennent.

Ils sont généralement constitués d'un support fluorescent de couleur jaune, orange ou rouge portant des éléments rétrofléchissants. La classe 3 correspond aux combinaisons et vestes qui présentent des surfaces de signalisation importantes. La classe 2 comprend les gilets et chasubles.

Vêtements de Classe 2
Pictogramme normalisé figurant sur l'étiquette du vêtement



Annexe II - La signalisation portée par les véhicules

Si le balisage n'est pas hermétique (utilisant des balises K5 par exemple), l'usage des feux spéciaux est fortement conseillé sur un véhicule isolé ou sur le véhicule le plus visible d'un atelier lorsque plusieurs véhicules interviennent groupés. Par ailleurs, des véhicules légers banalisés, non

Qu'il s'agisse d'engins, de véhicules de chantier, de service ou de signalisation, les matériels mobiles doivent être particulièrement ~~visibles ou reconnaissables~~ affectés aux missions citées plus haut (intervention, travaux, signalisation) peuvent être équipés de feux spéciaux dont l'usage n'est réservé qu'à des situations particulières (cas d'un arrêt d'urgence sur la chaussée, d'un accès ou d'une sortie de zone balisée, de circulation ou d'arrêt sur la bande d'arrêt d'urgence...)

Ils peuvent, en effet, constituer un danger pour la circulation des usagers ou pour les autres intervenants du chantier.

Les feux spéciaux des véhicules à progression lente sont réglementés par l'arrêté du 4 juillet 1972, modifié. Celui-ci précise que les véhicules et engins contraints par la nécessité de service de progresser lentement ou de stationner fréquemment sur la chaussée, peuvent être dotés de feux spéciaux. La huitième partie de l'instruction interministérielle sur la signalisation routière impose cette disposition aux véhicules de signalisation d'intervention et de travaux à l'arrêt ou en progression lente sur une chaussée ouverte à la circulation publique. Il s'agit de feux de couleur jaune orangé : soit tournants, soit à décharge, soit clignotants. Ils sont placés en hauteur. Les feux tournants ou à décharge sont disposés

symétriquement sur le véhicule (par rapport au plan vertical axial). Les feux clignotants sont répartis sur chaque côté du véhicule et placés le plus à l'extérieur possible. Chaque véhicule porte, au moins, un feu tournant ou à décharge. Si la configuration du véhicule ou son chargement ne permet pas sa visibilité dans tous les azimuts, ce feu est complété soit par un autre feu tournant ou à décharge, soit par deux feux clignotants à l'arrière. Le maximum admis sur un véhicule est de quatre feux tournants simultanément à partir d'une seule commande munie d'un témoin de fonctionnement. L'usage de ces feux est limité aux conditions qui les justifient (progression lente ou arrêt sur la chaussée).

Les feux spéciaux

Annexe II - La signalisation portée par les véhicules

La signalisation complémentaire

Cette signalisation est constituée de bandes biaisées rouges et blanches rétro-réfléchissantes dont les caractéristiques sont définies par l'arrêté du 20 janvier 1987. La huitième partie de l'instruction interministérielle sur la signalisation routière impose cette signalisation pour des véhicules de signalisation, d'intervention et de travaux ou en progression lente sur une voie ouverte à la circulation publique.

Les panneaux AK5 et AK14 dotés de trois feux de balisage et d'alerte.

Les panneaux AK5 et AK14 portés par un véhicule sont normalement :

- de la gamme petite ou miniature (0,70 m/0,50 m

de côté) pour les véhicules légers ;

- de la gamme normale ou petite (1m/0,70 m de côté) pour les autres véhicules (y compris les fourgons).

Il est doté aux trois sommets de feux de balisage et d'alerte R2 synchronisés conformes à la norme NF EN 123532, et dont la commande est indépendante de celle des feux spéciaux. Lorsque les véhicules ne sont pas en activité de chantier, les panneaux AK5 ou AK14 sont rabattus, escamotés ou démontés. Lorsque les véhicules ne sont pas en activité de chantier, les panneaux AK5 ou AK14 sont rabattus, escamotés ou démontés

Les panneaux à messages variables

Les panneaux à messages variables portés par véhicules sont autorisés à condition que le message soit lumineux et qu'il représente :

- soit un panneau de danger ou de prescription (cf 1^{ère} partie de l'instruction interministérielle sur la signalisation routière art. 7.2) ;
- soit un texte de couleur jaune ;

- soit des chevrons de couleur jaune, fixes, clignotants, alternés avec un texte ou défilant dans le sens qu'ils indiquent (les textes défilants sont interdits) ;
- soit le signal de la flèche lumineuse horizontale clignotante ;
- soit une rampe lumineuse à défilement.

ANNEXE 9 – Démarches environnementales

Le dépanneur devra s'assurer qu'il respecte la réglementation en matière d'installations calssées pour la protection de l'environnement (stockage de penumatiques, 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.