

# **CAHIER DES CHARGES**

*En attente de validation par la commission départementale  
d'agrément des dépanneurs*

Fixant les conditions d'agrément et  
d'intervention des dépanneurs de  
véhicules légers et poids lourds  
sur les autoroutes non concédées et  
voies express du département de la Loire

## **SOMMAIRE**

**ARTICLE 1** : Objet

**ARTICLE 2** : Voies concernées

**ARTICLE 3** : Agrément des dépanneurs

**ARTICLE 4** : Organisation de la permanence

**ARTICLE 5** : Définition des interventions sur le réseau

**ARTICLE 6** : Véhicules en panne

**ARTICLE 7** : Véhicules accidentés

**ARTICLE 8** : Evacuation des véhicules

**ARTICLE 9** : Véhicules d'intervention – Sécurité des personnels

**ARTICLE 10** : Circulation des véhicules d'intervention

**ARTICLE 11** : Déroulement des interventions

**ARTICLE 12** : Service à l'utilisateur

**ARTICLE 13** : Conditions financières de l'intervention

**ARTICLE 14** : Sous-traitance

**ARTICLE 15** : Responsabilité

## **ARTICLE 1 : Objet**

Le présent arrêté a pour objet de définir les conditions d'agrément et d'intervention des dépanneurs de véhicules légers et poids lourds, sur le réseau visé à l'article 2.

Seules sont habilitées à intervenir sur le réseau visé à l'article 2 les entreprises de dépannage-remorquage ayant reçu l'agrément du préfet de la Loire.

Il est interdit aux professionnels de dépanner et/ou remorquer sur ledit réseau en l'absence d'agrément.

## **ARTICLE 2 : Voies concernées**

- **Dépannage des véhicules légers (VL) :**

### **1er SECTEUR :**

Sur l'A47 du pont de Givors rive droite à l'échangeur de la Grand-Croix (PR2 au PR22).

### **2ème SECTEUR :**

Sur l'A47 et la RN88, de l'échangeur de la Grand-Croix à l'échangeur de la Massardière (PR22 au PR34).

Sur la RD 288 entre COUZON et FONT ROZET.

### **3ème SECTEUR :**

Sur la RN88, de l'échangeur de la Massardière à celui du Guizay (PR34 au PR41).

Sur l'A72, de l'échangeur de la Roche, à l'échangeur de la DOA (PR0 au PR6+5).

Sur la RN488 du PR0 au PR2 (Carrefour du Pont de l'Ane).

### **4ème SECTEUR**

Sur la RN88 de l'échangeur du Guizay et jusqu'à la limite d'exploitation Loire – Haute-Loire (PR41 au PR52+380).

### **5ème SECTEUR**

Sur l'A72 de la DOA à l'échangeur de la Gouyonnière (PR6+5 au PR17).

- **Dépannage des poids lourds (PL) :**

### **1er SECTEUR**

Sur l'A47 du pont de Givors rive droite au passage supérieur de « La Madeleine » à Rive de Gier (PR2 au PR14).

### **2ème SECTEUR**

Sur l'A47 et la RN88, du passage supérieur de « La Madeleine » à Rive de Gier à la limite d'exploitation Loire/Haute-Loire (PR14 au PR52+380) ainsi que sur la RD288 (de Couzon à Font Rozet).

### **3ème SECTEUR**

Sur la RN488 du PR0 au PR2 (jusqu'au carrefour),  
Sur l'A72 de l'échangeur de La Roche à l'échangeur de la Gouyonnière (PR0 au PR17).

Les bretelles d'entrée et de sortie sont comprises dans les secteurs jusqu'à la limite de la chaussée.

### **ARTICLE 3 : Agrément des dépanneurs**

#### **ARTICLE 3-1 : Forme de l'agrément**

L'agrément est délivré à titre personnel par le préfet de la Loire, sous forme d'arrêté pris après avis de la commission départementale d'agrément des dépanneurs. Cet agrément porte soit sur le dépannage VL, soit sur le dépannage PL.

#### **ARTICLE 3-2 : Conditions de délivrance de l'agrément**

L'agrément est accordé sur un secteur d'intervention donné. Pour l'obtenir, le demandeur doit :

- 1° justifier sa capacité à assurer un service de dépannage-remorquage tous les jours, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pendant les périodes de gardes ;
- 2° justifier sa capacité à assurer, en toutes circonstances, un service minimum que les services de l'État seraient amenés à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes et des biens ; sur demandes de la Compagnie Républicaine de Sécurité Autoroutière Rhône-Alpes Auvergne (CRSARAA), le dépanneur agréé devra être en mesure d'intervenir sur tout autre secteur et en dehors de son planning normal d'activité ;
- 3° respecter intégralement le présent cahier des charges sous peine de sanctions prévues à l'article 3-4 ci-après ;
- 4° pour bénéficier d'un agrément poids lourds, disposer des moyens spécialisés suffisants pour évacuer hors de la voie les véhicules d'un PTAC (poids total en charge) ou PTR (poids total roulant) pouvant atteindre la limite supérieure autorisée par l'article R435-4 du code de la route ;  
pour bénéficier d'un agrément véhicules légers, disposer d'une dépanneuse de catégorie B, C ou E permettant la prise en charge d'un véhicule de 3,5 tonnes de charge utile sur son plateau ;
- 5° disposer d'un garage proche des accès desservant la section de voie rapide et d'une liaison téléphonique de jour comme de nuit permettant de se rendre sur place en moins de 30 minutes pour un dépannage VL, 60 minutes pour un dépannage PL ;
- 6° disposer, en dehors de la voie publique, d'installations closes pour le stockage des véhicules accidentés et de leur chargement (les tarifs de gardiennage doivent être affichés dans les camions) ;
- 7° disposer d'un matériel conforme à la législation en vigueur et suffisant pour évacuer les véhicules et leurs passagers (pour le transport des passagers, voir article 11) ;
- 8° disposer d'un personnel suffisant et qualifié dans le domaine du dépannage-

remorquage ;

9° être en conformité avec la réglementation applicable à la profession définie par le code de la route et les textes d'application en vigueur ;

10° accepter de soumettre son matériel et ses installations aux contrôles qui seront prescrits par les services de l'État ;

11° s'engager à aviser le préfet du département de la Loire de tout changement intervenant dans son entreprise, par lettre recommandée avec accusé de réception ;

12° fournir les pièces suivantes :

- a) Un extrait Kbis de moins de trois mois ;
- b) Une attestation sur l'honneur que l'entreprise n'emploie pas de personnel en situation irrégulière ;
- c) La copie des certificats d'immatriculation et des cartes blanches délivrés par le préfet de tous les véhicules affectés au dépannage-remorquage dont il dispose ;
- d) La copie d'assurance en raison de l'activité professionnelle de dépannage remorquage (garantie pour les véhicules et marchandises transportés ainsi que garantie pour les personnes transportées) ;
- e) La liste des personnes intervenants sur le secteur autoroutier, leur poste au sein de l'entreprise et leur permis de conduire ;
- f) Le tarif de dépannage et remorquage Poids Lourds en vigueur lors du dépôt de la demande ;
- g) Le tarif par kilomètre supplémentaire au delà de 5km pour un remorquage VL ;
- h) Une attestation URSSAF de moins de 3 mois.

13° se conformer aux tarifs réglementaires et aux tarifs communiqués à la commission concernant les VL ; se conformer aux tarifs communiqués à la commission d'agrément concernant les PL.

Avant la délivrance de l'agrément, ou à défaut après la délivrance d'un agrément provisoire, les candidats feront l'objet d'une visite de contrôle afin de vérifier la conformité de leurs matériels et de leurs installations.

Une ou plusieurs visites de contrôle peuvent être opérées durant toute la durée de l'agrément sur demande des services de la préfecture, de la CRSARAA ou de la DIR-CE.

Une fois l'agrément délivré et pendant toute sa durée de validité, le préfet conserve la possibilité de solliciter du garagiste dépanneur la transmission des pièces citées au paragraphe 12°. L'absence de réponse entraînera la suspension provisoire de l'agrément, par arrêté préfectoral, dans les conditions fixées à l'article 3-4-1 du présent arrêté.

Un dépanneur peut demander un agrément sur un ou plusieurs secteurs, sous conditions qu'il possède les capacités matérielles et humaines pour assurer l'activité sur l'ensemble de ces secteurs.

#### ARTICLE 3-3 : Durée de validité de l'agrément

L'agrément est accordé pour une durée de trois ans.

Les pièces c), d), h), fixées à l'article 3-2-12° devront être envoyées aux services de la préfecture tous les ans. La date d'envoi de ces documents sera fixée par la préfecture.

Les pièces fixées à l'article 3-2-12° devront être renvoyées aux services de la préfecture en cas de modification durant la durée de validité de l'agrément.

Le dépanneur agréé est tenu d'informer le préfet en cas de modification des modalités d'exercice des opérations de dépannage et remorquage, notamment s'agissant des caractéristiques techniques des véhicules utilisés.

En cas de cession du fond de commerce, par vente ou mise en gérance notamment, l'agrément de dépannage cesse d'exister de plein droit à la date de mutation ou de cession définitive. Dès la formation d'un tel projet, l'exploitant est tenu d'en informer le Préfet dans les plus brefs délais afin de transférer l'agrément après s'être assuré de la conformité du repreneur avec le cahier des charges.

En cas de décès du titulaire de l'agrément, un agrément provisoire de trois mois pourra être accordé à la raison sociale du défunt en attendant le règlement de la succession.

Le dépanneur-remorqueur peut, à tout moment, être libéré de ses obligations moyennant un préavis de trois mois. La demande devra être adressée au Préfet par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### ARTICLE 3-4 : Sanctions

##### Article 3-4-1 : Suspension provisoire

Pendant la durée de validité de l'agrément, le préfet peut décider de prononcer par arrêté la suspension provisoire de l'agrément, en cas de non production à l'autorité administrative des pièces fixées à l'article 3-2-12° du présent arrêté ou en cas de manquements aux obligations du présent arrêté.

La suspension intervient après que l'intéressé a été mis à même de présenter des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales. Il peut se faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire dûment habilité de son choix.

Préalablement à une décision de suspension provisoire, le préfet peut consulter, pour avis, la commission d'agrément des garagistes dépanneurs.

L'arrêté de suspension fixe un délai au terme duquel, en cas de non production des pièces visées à l'alinéa 1er, le garagiste-dépanneur peut faire l'objet de l'une des sanctions prévues à l'article 3-4-2.

##### Article 3-4-2 : Avertissement et retrait de l'agrément

En cas de non-respect des obligations fixées par le présent arrêté, d'infractions de nature économiques répétées ou de condamnations pénales prononcées pour des infractions en lien avec l'activité de garagiste dépanneur, l'agrément est retiré par arrêté du préfet. Le retrait peut être définitif ou d'une durée limitée en fonction de la gravité des faits sanctionnés.

Lorsque les circonstances de l'espèce le justifient, le préfet conserve la possibilité d'adresser un simple avertissement à l'intéressé.

Les décisions d'avertissement et de retrait temporaire ou définitif interviennent après que l'intéressé a été mis à même de présenter des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales. Il peut se faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire dûment habilité de son choix.

A l'issue de la procédure contradictoire, le préfet peut consulter, pour avis, la commission d'agrément des garagistes dépanneurs. Pour éclairer son avis, la commission a la faculté d'entendre toute personne qualifiée si elle l'estime nécessaire. La procédure contradictoire prévue à l'alinéa précédent, à l'initiative du préfet, ne prive pas la commission de la possibilité de convoquer l'intéressé ou son mandataire dûment habilité.

La suspension et le retrait de l'agrément prononcé par le Préfet n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice de l'intéressé.

#### Article 3-4-3 : Procédure contradictoire

La procédure contradictoire préalable aux décisions portant avertissement, suspension ou retrait d'agrément, est conduite conformément aux dispositions de l'article L121-1 et suivants du code des relations entre le public et l'administration.

### **ARTICLE 4 : Organisation de la permanence**

Pour un même secteur d'intervention, plusieurs dépanneurs peuvent être agréés.

Pour assurer les dépannages dans chaque secteur, un tableau de permanence sera assuré par les organisations professionnelles. Le tableau de permanence et d'ordre d'appel sera établi pour une durée d'un an et pour chaque secteur par le représentant des dépanneurs agréés et fixera le tour de garde de chacun d'eux. Il sera établi en fin d'année pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année suivante.

Le planning annuel sera contrôlé et validé par les services de la préfecture, puis notifié aux dépanneurs qui devront en accuser réception.

Les services de la CRSARAA feront appel au dépanneur de permanence compte tenu des caractéristiques du véhicule. Lorsqu'un véhicule réputé VL semble être en surcharge manifeste (ex : camping-car), la CRSARAA, à sa libre appréciation, peut faire appel à un dépanneur agréé PL ou VL susceptible d'effectuer l'opération de remorquage.

En cas de non-réponse du dépanneur de permanence, c'est le titulaire de la semaine suivante qui sera contacté.

En cas de défaillance d'un ou plusieurs professionnels, tout dépanneur agréé doit être en mesure d'intervenir sur tout autre secteur et en dehors de son planning d'intervention, à la demande de la CRSARAA.

Le dépanneur agréé ne devra en aucun cas intervenir, de sa propre initiative, en dehors de son secteur et/ou de son planning d'intervention. En cas de non-respect, le professionnel sera sanctionné par la CRSARAA ou par les services de la préfecture.

Dans le cas où, pour un motif impérieux, il est impossible pour un dépanneur agréé d'assurer son tour de permanence, il doit prévenir par écrit au moins 72h à l'avance la préfecture, en précisant la raison et la durée prévisionnelle de cette impossibilité.

La préfecture assurera la transmission de cette information aux services de la CRSARAA qui contacteront le titulaire de la semaine suivante.

En obtenant l'agrément, le dépanneur se voit confier l'activité de dépannage sur un ou plusieurs secteurs de l'article 2 du présent arrêté. En contre-partie, il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le service de dépannage et remorquage de manière permanente sur les semaines qui lui sont attribuées dans le planning des permanences.

En cas de permanence non-assurée sans justification, le dépanneur est passible de sanctions prévues à l'article 3-4-2 du présent arrêté.

### **ARTICLE 5 : Définition des interventions sur le réseau**

Les interventions des dépanneurs agréés ont pour objet principal le dépannage et l'évacuation des véhicules et leur chargement dans les meilleurs délais.

Les interventions sont de deux types :

- le dépannage des véhicules en panne ;
- le remorquage des véhicules accidentés qui peut comprendre leur relevage.

Les interventions comprennent :

- les dépannages simples, effectués sur place, dans les conditions fixées à l'article 6 du présent arrêté
- le déchargement éventuel des marchandises transportées rendu nécessaire pour le relevage des poids lourds ;
- le ramassage ou le pompage des marchandises répandues sur la chaussée et ses abords immédiats, le traitement des déchets ramassés ;
- l'évacuation, le stockage des chargements et le stationnement des véhicules en dehors de la voie. Toute intervention sur des véhicules transportant des matières dangereuses (produits chimiques, gaz, hydrocarbures...) devra être conduite conformément à la réglementation en vigueur, sous l'autorité du commandant des opérations de secours (SDIS) et des forces de la CRSARAA ;
- le nettoyage de la chaussée (salissures ou tâches d'huile) et de ses abords immédiats de tout résidu provenant du chargement ou des véhicules. Le dépanneur devra en particulier utiliser des produits absorbants pour nettoyer les pollutions d'huiles ou hydrocarbures. Le produit absorbant devra être homologué pour une utilisation routière. En cas de nettoyage important, le dépanneur prévient la CRSARAA qui informe la DIR-CE qui se chargera du nettoyage.

Les entreprises de dépannage-remorquage agréées se doivent mutuellement assistance en cas de besoin, en particulier pour la mise en commun des moyens techniques.

### **ARTICLE 6 : Véhicules en panne**



Les véhicules en panne peuvent être dépannés sur place ou remorqués.

Le dépannage sur place peut être effectué :

- si la durée de l'intervention ne dépasse pas 30 minutes pour les VL et 60 minutes pour les PL, et s'il peut être réalisé dans des conditions de sécurité satisfaisantes, laissées à l'appréciation du dépanneur ;
- s'il ne doit causer aucun dégât au domaine public, laissé à l'initiative des forces de l'ordre ;
- s'il ne présente aucun danger pour les usagers de la voie express.

Si ces conditions ne sont pas réunies simultanément, le véhicule en panne doit être remorqué et conduit à l'un des endroits prévus à l'article 8.

Les véhicules militaires disposant de moyens de dépannage pourront intervenir sur leurs propres véhicules. Toutefois, ces services devront assurer l'intervention dans les mêmes conditions de sécurité, et dans les mêmes délais, que les dépanneurs agréés.

L'enlèvement des véhicules en panne pourra, à tout moment, être prescrit par la CRSARAA si les conditions de délai ou de sécurité ne sont pas assurées.

#### **ARTICLE 7 : Véhicules accidentés**

Le relevage et le remorquage des véhicules accidentés seront réalisés par une entreprise de dépannage-remorquage agréée.

L'enlèvement des véhicules accidentés pourra, à tout moment, être prescrit par le commandant des opérations de secours (SDIS) ou la CRSARAA si les conditions de délai ou de sécurité ne sont pas assurées.

L'évacuation des véhicules sera effectuée dans les conditions indiquées à l'article 8.

#### **ARTICLE 8 : Évacuation des véhicules**

L'évacuation des véhicules consiste à remorquer ou à transporter des véhicules en panne, accidentés ou abandonnés.

Le véhicule en panne ou accidenté sera évacué, au choix de l'utilisateur ou, en dernier lieu, à l'initiative des forces de l'ordre, à l'un des lieux suivants :

- soit hors de la voie express, c'est-à-dire jusqu'à la sortie la plus proche du lieu de l'intervention ;
- soit au garage du dépanneur-remorqueur agréé ;
- soit chez un réparateur ou en tout autre lieu proposé par l'utilisateur, ou imposé par les forces de l'ordre. Concernant les VL, cette évacuation est de plein droit dans une limite de 5 kms à compter de la première sortie d'autoroute ou voie express la plus proche du lieu de dépannage, en application du décret n° 89-477 du 11 juillet 1989, sous réserve que le dépanneur-remorqueur agréé puisse assurer la continuité du service de dépannage ; au-delà de la limite de 5 kms, un coût supplémentaire sera appliqué conformément à l'article 13 du présent arrêté.

## **ARTICLE 9 : Véhicules d'intervention - Sécurité des personnels**

Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du dépanneur devront être peints sur le véhicule de façon apparente et lisible.

Les tarifs d'intervention seront affichés de manière visible et lisible dans les véhicules.

Chaque véhicule devra disposer, en permanence, de carburant dans la limite de 5 litres d'essence ou de gasoil pour les VL, de 40 litres pour les PL, et de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage sur place et de tout outillage et équipement imposés par la réglementation en vigueur pour les véhicules de dépannage.

Chaque véhicule, y compris le fourgon atelier, doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple et de tout outillage ou équipement imposé par la réglementation en vigueur.

Chaque dépanneur-remorqueur devra avoir obligatoirement un véhicule équipé de chaînes ou de pneumatiques spéciaux en cas de neige ou de verglas.

Par mesure de sécurité, les véhicules d'intervention seront de couleur voyante. Ils porteront une signalisation conforme à l'instruction interministérielle sur la signalisation routière (livre I - 8ème partie - Signalisation temporaire) issue de l'arrêté du 6 novembre 1992 : *« Les véhicules d'intervention et de travaux, à l'arrêt ou en progression lente sur une chaussée ouverte à la circulation publique ou sur bande d'arrêt d'urgence, doivent être équipés de feux spéciaux répondant aux prescriptions de l'arrêté du 4 juillet 1972 et d'une signalisation complémentaire conforme aux dispositions de l'arrêté du 20 janvier 1987 ».*

Extrait de l'arrêté du 20 janvier 1987 relatif à la signalisation complémentaire des véhicules d'intervention urgente et des véhicules à progression lente : *« Tout véhicule peut être équipé d'un dispositif de signalisation complémentaire constitué par :*

- *sur chaque côté, une bande de signalisation horizontale d'une surface au moins égale à 0,16 mètre carré ;*
- *à l'avant, deux bandes de signalisation horizontales d'une surface totale au moins égale à 0,16 mètre carré ;*
- *à l'arrière, deux bandes de signalisation verticales et deux bandes de signalisation horizontales d'une surface totale au moins égale à 0,32 mètre carré ».*

Ces bandes sont composées de surfaces rétro réfléchissantes.

Le port par le personnel d'intervention d'un vêtement de signalisation à haute visibilité, conforme à la norme NF EN 20471, de classe 2 ou 3, est obligatoire de jour comme de nuit.

Le véhicule de dépannage devra comporter autant de gilets que de places assises.

Des services complémentaires suivants doivent également être assurés par les dépanneurs :

- transport des personnes hors de l'autoroute ou de la voie express, dans la cabine si les places assises le permettent ou, de façon exceptionnelle, dans le véhicule solidement sanglé sur le plateau de la dépanneuse les passagers ayant attaché leurs ceintures de sécurité ;
- mise à la disposition des usagers d'un téléphone ;

- aide à la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun, d'un taxi ou d'un véhicule de location.

### **ARTICLE 10 : Circulation des véhicules d'intervention**

Les véhicules de dépannage-remorquage sont dans l'obligation de respecter les règles générales de circulation et sont notamment tenus de :

- ne pas emprunter les interruptions de terre-plein central ni le terre-plein central engazonné pour passer d'une chaussée à l'autre ;
- ne pas circuler à contre sens des autres véhicules sur les voies de circulation, sur les bandes d'arrêt d'urgence, les terre-pleins centraux, les accotements ;
- d'emprunter les accès normaux au réseau ou des accès de service autorisés par le gestionnaire, les dépanneurs effectuant cette manœuvre sous leur entière responsabilité ;

L'inobservation de ces règles ne peut résulter que d'une autorisation explicite des forces de police ou de gendarmerie.

Arrivé sur place, le véhicule d'intervention sera stationné le plus loin possible de la chaussée (berme engazonnée ou bande d'arrêt d'urgence), et sa signalisation lumineuse activée. Lorsqu'un véhicule immobilisé empiète sur les voies de circulation, il est interdit aux dépanneurs-remorqueurs d'entreprendre une intervention sans protection préalable des forces de l'ordre ou de la DIR-CE. Si l'un de ces services n'est pas présent sur le lieu de l'incident, le dépanneur se stationne sur la bande d'appel d'urgence, actionne ses gyrophares. Le dépanneur ne pourra en aucun cas facturer la signalisation de l'intervention.

### **ARTICLE 11 : Déroulement des interventions**

Les interventions sur le réseau sont diligentées par la CRSARAA qui fait appel à un dépanneur agréé selon le tableau de permanence établi par les professionnels.

L'appel précisera la nature de l'intervention en indiquant au professionnel tous les éléments recensés dans la fiche d'intervention dépannage.

Compte tenu des éléments fournis, l'entrepreneur de dépannage-remorquage devra, dès réception de l'appel :

- envoyer sur les lieux, par l'itinéraire le plus direct un véhicule d'intervention comportant les moyens adaptés ; le délai d'intervention sera de 30 minutes au maximum pour un dépannage VL et de 60 minutes au maximum pour un dépannage PL ;
- prévenir, dès son arrivée sur les lieux, les forces de l'ordre ou la DIR-CE des difficultés qui pourraient rendre nécessaire leur appui pour assurer le bon déroulement de l'intervention (signalisation nécessaire) ;
- préciser les conditions de son intervention aux usagers en cause et leur communiquer les tarifs applicables ;

- indiquer, en particulier aux usagers en panne, que leur véhicule peut être évacué dans les conditions fixées à l'article 8 ;
- transporter les occupants en cas d'évacuation du véhicule. Dans le cas d'un nombre supérieur à celui des places assurées disponibles dans le véhicule du dépanneur, ce dernier prendra toutes les dispositions conformes au code de la route et à l'article 10 pour l'acheminement de ces personnes ;
- nettoyer le lieu de l'intervention en n'utilisant que des produits absorbants agréés pour un usage routier (conformément à l'article 5) ;
- signaler la fin de l'intervention aux forces de l'ordre ;
- informer obligatoirement les forces de l'ordre d'éventuels dégâts au domaine public causés par les véhicules concernés par l'intervention.

### **ARTICLE 12 : Service à l'utilisateur**

La présentation du personnel et des véhicules de dépannage-remorquage doit être correcte et les usagers doivent être traités de manière courtoise.

Les dépanneurs doivent s'interdire, en particulier, de faire pression sur les clients et s'engagent à les informer au préalable et en toute bonne foi, de l'importance des travaux à effectuer sur leurs véhicules et des tarifs appliqués.

Ils doivent, à la demande des usagers, leur communiquer les coordonnées des garagistes, agents ou concessionnaires du secteur.

Dans le cas où il est procédé à l'évacuation du véhicule, les services complémentaires suivants seront également assurés par le dépanneur :

- accueil des passagers et mise à disposition d'un téléphone, ramassage et stockage des marchandises et bagages dans les locaux de son entreprise ;
- aide dans la recherche d'un hôtel, d'un moyen de transport, d'un véhicule de location.

Le dépanneur est soumis à discrétion et au devoir de réserve concernant le déroulement et l'identité des personnes incriminées dans l'accident sur lequel il intervient.

Les dépanneurs s'engagent à réparer en priorité, et par ordre d'arrivée, les véhicules des usagers qui auront accepté d'être évacués vers leur atelier.

### **ARTICLE 13 : Conditions financières de l'intervention**

#### **ARTICLE 13-1 : Concernant les VL**

S'agissant des dépannages de véhicules légers dont le poids total en charge est inférieur à 3,5 tonnes, les conditions financières de l'intervention sont celles fixées par le barème officiel en vigueur en application du décret n° 89-477 du 11 juillet 1989.

Le prix forfaitaire comprend le dépannage et/ou l'évacuation du véhicule.  
L'évacuation dans l'atelier du dépanneur agréé est compris dans le forfait. L'évacuation dans un autre atelier ou un lieu choisi par l'utilisateur est compris dans le forfait dans la limite de 5km à compter de la première sortie d'autoroute ou de voie express la plus proche du lieu de dépannage.

Les prix peuvent être majorés en application de la réglementation en vigueur.

Le dépanneur VL est tenu de respecter les tarifs réglementaires et les tarifs déposés à la commission pour un remorquage au-delà de 5km.

#### ARTICLE 13-2 : Concernant les PL

S'agissant des dépannages de poids lourds, les tarifs sont communiqués aux services de la préfecture à chaque renouvellement d'agrément et à chaque modification tarifaire intervenant durant l'année. Les tarifs doivent comprendre l'ensemble des coûts unitaires des différentes prestations.

Le dépanneur PL est tenu de respecter les tarifs déposés à la commission.

#### ARTICLE 13-3: Dispositions communes aux VL et PL

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

L'affichage comporte le montant T.T.C. des forfaits par type d'opération ainsi que l'ensemble des tarifs T.T.C. librement déterminés par le dépanneur (main-d'œuvre, km...).

Après exécution de la prestation de dépannage ou d'évacuation, une facture doit être remise au client. Pour une même opération simple, et dans la mesure du possible, il ne sera établi qu'une seule facture incluant l'ensemble des prestations fournies et leur prix. Par opération, il faut comprendre la période pendant laquelle le véhicule est sous la responsabilité du dépanneur.

La facture sera établie en deux exemplaires :

- Un exemplaire sera remis au client ;
- Un exemplaire sera conservé par le dépanneur.

Elle comportera les mentions réglementaires suivantes :

- date et lieu d'exécution des prestations ;
- date de la rédaction de la facture ;
- nom et adresse du dépanneur ;
- nom et adresse du client ;
- somme totale à payer H.T. et T.T.C. en faisant préalablement apparaître séparément le prix, la quantité et la dénomination exacte de chacune des prestations rendues et des fournitures rendues.

#### ARTICLE 14 : Sous-traitance

La sous-traitance de l'activité de dépannage à tout autre professionnel est interdite.

## **ARTICLE 15 : Responsabilité**

La responsabilité civile de l'État ne saurait en aucun cas être recherchée du fait de l'agrément, à l'occasion de tous dommages résultant directement ou indirectement notamment pour les tiers, de l'intervention du dépanneur agréé qui, en toutes circonstances, lors d'une opération, agira toujours pour son propre compte et sous sa seule responsabilité.