



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL DE MARNE

DIRECTION DES AFFAIRES GÉNÉRALES
ET DE L'ENVIRONNEMENT

BUREAU DE LA RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE

DAGE1 / FOURRIÈRES.

AFFAIRE SUIVIE PAR M. LENOIR

☎ : 01 49 56 63 04

✉ : 01 49 56 64 08

CAHIER DES CHARGES

**RELATIF AUX OPERATIONS DE DEPANNAGE ET D'EVACUATION
DES VEHICULES V.L. et P.L SUR LE RESEAU DES AUTOROUTES
ET VOIES ASSIMILEES DU VAL-DE-MARNE**

PAR DES GARAGISTES DEPANNEURS AGREES

Approuvé par l'arrêté préfectoral n°2014/6777 du 4 septembre 2014

SOMMAIRE DU CAHIER DES CHARGES

Article 1 – Objet du cahier des charges.....	P.3
Article 2 – Définition des interventions.....	P.3
Article 3 – Organisation du dépannage.....	P.3&4
Article 4 - Agréments.....	P.4
Article 4 bis – contrat de délégation de service public.....	P.4
Article 5 - Conditions d’agrément.....	P. 5 & 6
Article 6 - Véhicules utilisés.....	P.7
Article 7 - Modalités d’intervention.....	7 & 8 & 9
Article 8 - Règles de circulation et de sécurité.....	P. 9
Article 9 - Relations avec le public.....	9 & 10
Article 10 – Dispositions particulières.....	P.10
Article 11 – Conditions financières de l’intervention.....	P. 10 & 11
Article 12 – Nature et durée de l’agrément.....	P.11
Article 13 – Rapport annuel d’activité.....	P.11 & 12
Article 14 – Contrôles.....	P.12
Article 15 – Retrait de l’agrément.....	P. 12 & 13
Article 16 – Publicité du cahier des charges.....	P.13
Annexe1 - liste des secteurs d’activités de dépannage autoroutier des véhicules légers et poids lourds dans le Val -de-Marne.....	P.14

Annexe 2 - Plan départemental des secteurs d'activités pour les véhicules légers : Sud – Est – Centre.....P.15

Annexe 3 - Plan départemental des secteurs d'activités pour les véhicules poids lourds : Sud – Est..... .P.16

ARTICLE 1er - OBJET DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les modalités d'intervention pour les dépannages et remorquages sur l'ensemble du réseau des autoroutes non concédées et voies assimilées ainsi que les bretelles d'accès gérées par la Direction Interdépartementale des Routes de l'Ile de France (DIRIF).

Il s'impose au garagiste-dépanneur agréé pendant toute la durée de son agrément.

Les services de police veilleront au respect des prescriptions par le garagiste-dépanneur agréé.

ARTICLE 2 - DEFINITION DES INTERVENTIONS

Les interventions ont pour objet de remettre les véhicules en état de marche ou, lorsque cela n'est pas possible, de les évacuer dans de bonnes conditions hors de l'autoroute ou de la voie assimilée, après instructions données par les forces de police.

Ces interventions consistent en :

- des dépannages sur place qui comprennent en cas de panne, le complément de carburant, d'huile ou d'eau qui peuvent être effectués sur place dans **un délai maximum de 20 minutes**, dans le cadre des dispositions de l'article 10 du présent cahier des charges ;
- des opérations d'évacuation des véhicules immobilisés, en panne non réparables sur place, ou accidentés, y compris les opérations de relevage des véhicules accidentés et de leur cargaison selon les directives du gestionnaire de voirie, saisi, le cas échéant, par les forces de police présentes. Ces opérations doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention, et dans les conditions déterminées à l'article 7 du présent cahier des charges.

Dans la mesure où ils auraient été amenés à intervenir, les services de police, après avoir pris les mesures de sauvegarde d'urgence imposées par la situation, feront appel au gestionnaire de la voirie lorsque la nature de l'opération excède les capacités d'intervention du dépanneur.

ARTICLE 3 - ORGANISATION DU DEPANNAGE

Des bornes d'appel téléphoniques reliées aux postes de police sont mises à la disposition des usagers en difficulté sur les réseaux de voirie concernés par l'administration.

Les demandes d'intervention sont transmises téléphoniquement par les services de police aux seuls titulaires agréés, suivant le tour de permanence établi d'un commun accord entre l'administration et les titulaires agréés d'un même secteur.

Seuls sont habilités à intervenir les garagistes-dépanneurs agréés, requis et dirigés par le poste de commandement autoroutier territorialement compétent.

Le garagiste-dépanneur appelé doit immédiatement se mettre en route ou répondre qu'il n'est pas disponible afin d'appeler sans retard le suppléant.

Le lieu de la panne ou de l'accident est précisé par le poste de police au garagiste-dépanneur grâce à l'indication du sens de la chaussée concernée, du point de repère kilométrique (P.R.) de l'autoroute ou de la voie assimilée, et/ou du numéro de la borne d'appel.

Le réseau des autoroutes et voies assimilées du Val-de-Marne est divisé en secteurs d'intervention conformément aux annexes au présent cahier des charges. La répartition des garagistes-dépanneurs agréés sur chacun de ces secteurs est fixée par la Commission Départementale de Sécurité Routière en tenant compte du lieu d'implantation de l'entreprise par rapport aux accès au réseau et de la catégorie d'agrément accordé : Véhicules légers (VL) ou Poids Lourds (PL).

Sur chaque secteur, un service de dépannage est assuré 24 H sur 24 par les garagistes-dépanneurs agréés, suivant un roulement arrêté par l'administration en accord avec les intéressés (tableau de permanence établi conjointement par les CRS et les services de la DIRIF). Les garagistes-dépanneurs de garde ne peuvent se faire remplacer qu'avec l'accord exprès de l'administration et uniquement par d'autres titulaires agréés du secteur.

Le tableau de permanence est signé par les services de police et une copie est fournie à la Direction Interdépartementale des Routes d'Ile-de-France, gestionnaire des voies des secteurs concernés, ainsi qu'au bureau de la réglementation générale de la préfecture du Val-de-Marne.

ARTICLE 4 - AGREMENTS

Les garagistes-dépanneurs intervenants sur les autoroutes et voies assimilées du Val-de-Marne sont agréés par le préfet après avis de la Commission Départementale de Sécurité Routière placée sous la présidence du préfet ou de son représentant.

ARTICLE 4 bis - CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

L'exercice effectif de l'activité de dépanneur autoroutier dans le Val-de-Marne est subordonné à la souscription d'un contrat avec le Préfet à l'issue d'une procédure de mise en concurrence.

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

l'exploitation du service. Le délégataire peut être chargé de construire des ouvrages ou d'acquiescer des biens nécessaires au service ». (art. 38 modifié, de la loi n°93-122 du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques).

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'AGREMENT

Pour être agréés, les garagistes-dépanneurs doivent satisfaire aux conditions suivantes :

- être à jour des obligations fiscales et sociales ;
- posséder un casier judiciaire exempt de condamnations (bulletin n°3) ;
- être dans la possibilité d'être sur les lieux dans **un délai maximum de 20 minutes après la demande d'intervention** ;
- disposer d'un dépôt gardé en permanence et clôturé situé dans un rayon de 10 km des accès du secteur considéré, d'une liaison téléphonique de jour et de nuit et d'un lieu d'accueil chauffé pour la réception du public avec sanitaires et téléphone, ouvrable à la demande de la clientèle assistée, quelle que soit l'heure ;
- disposer, en dehors de la voie publique, d'emplacements convenables, clos et gardés, pour entreposer les véhicules en panne ou accidentés :
 - . Terrain d'au moins 600 m² pour un agrément VL (plus 100 m² – réservé à la fourrière),
 - . Terrain d'au moins 1 500 m² pour un agrément PL, (plus 200 m² – réservé à la fourrière) ;
- être en conformité avec la réglementation applicable à la profession. Une copie des cartes grises et cartes blanches des véhicules sera fournie lors du dépôt de candidature et après chaque visite réglementaire pendant toute la durée de l'agrément ;
- s'engager à ne pas stocker sur plus de 50 m² au sol des véhicules hors d'usage et ayant fait l'objet de la décision de destruction ;
- s'engager, si une extension de l'activité est envisagée (dépassement de 50 m² au sol des véhicules hors d'usage et destinés à la destruction), à se mettre en conformité avec la réglementation sur les installations classées ;
- posséder un matériel de dépannage constamment conforme aux articles du code de la route régissant sa mise en circulation et susceptible :
 - d'évacuer des véhicules d'un P.T.A.C. de 3,5 tonnes ou moins (agrément VL) ;
 - de lever/relever et évacuer les véhicules lourds et leur cargaison (agrément PL) ;

- de transporter des passagers dans la limite des places disponibles autorisées pour le type de matériel conformément aux textes en vigueur ;
- disposer en permanence d'un personnel d'intervention qualifié, en nombre adapté au nombre de véhicules dans le domaine du dépannage et du remorquage. La liste du personnel, sa qualification ainsi qu'une photocopie des permis de conduire seront fournies lors du dépôt de candidature et après chaque mise à jour (départ ou embauche) pendant toute la durée de l'agrément ;
- présenter les certificats de mise en circulation, délivrés par le préfet, de tous les véhicules dont le garagiste-dépanneur dispose au moment de la délivrance de l'agrément et, au fur et à mesure de leur mise en service, de tous les autres véhicules qu'il pourrait y ajouter ;
- accepter de soumettre tous les équipements spécialisés propres au dépannage à une visite périodique annuelle, qui sera prescrite et effectuée par les services de police, un représentant de la DIRIF et un représentant de la profession, outre les visites réglementaires des services de la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement d'Ile-de-France. Outre ces visites, le bureau de la réglementation générale de la préfecture du Val-de-Marne pourra effectuer des visites inopinées ;
- être en mesure de répondre sans délai aux demandes d'assistance ;
- se conformer aux tarifs officiels, déposés auprès de la préfecture qui devront être affichés à bord des véhicules de dépannage et également être présentés aux usagers, sous forme de liste détaillée, exposant tous les tarifs appliqués par le dépanneur ;
- justifier qu'ils sont garantis pour un montant illimité contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils pourraient encourir en raison de leur activité professionnelle ; les attestations correspondantes seront fournies lors du dépôt de candidature et annuellement pendant toute la durée de l'agrément ;
- accepter d'intervenir en dehors de leur secteur à la demande des forces de police lorsque l'un des dépanneurs agréés n'est pas disponible (défaillance, renfort sur accident, dépannage double ou triple) ;
- s'engager, en toutes circonstances, à mettre en œuvre toutes les mesures que l'administration estimera nécessaire en vue de garantir la sécurité des personnes ;
- s'engager à informer l'administration de tout changement du mode d'exploitation de l'entreprise ;
- s'engager à avertir l'administration de la cession ou de la destruction de tout véhicule affecté au dépannage ;
- s'engager à déclarer à l'administration tout retrait de permis de conduire qui affecterait un employé ou le chef d'entreprise ;

- s'engager à avertir l'administration immédiatement de l'immobilisation d'un véhicule affecté au dépannage si celle-ci devait dépasser 48 heures ;
- disposer à bord de chaque véhicule, d'un carnet de facturation.

ARTICLE 6 - VEHICULES UTILISES

Les véhicules intervenant sur les autoroutes et voies assimilées du Val-de-Marne doivent être munis d'un signe matérialisant l'agrément du garagiste-dépanneur sur le secteur considéré. Ce signe d'identification et d'agrément doit également être apposé à l'entrée de tous les locaux de l'entreprise.

Les véhicules doivent respecter les prescriptions suivantes :

- être équipés de feux spéciaux et équipements de signalisation conformes à la réglementation ;
- porter de façon apparente et lisible la raison sociale et le numéro de téléphone de l'entreprise ;
- disposer en permanence de carburant, de matériaux absorbants et de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple et des équipements imposés par la réglementation en vigueur ;
- être maintenus constamment en bon état de propreté ;
- comporter un affichage visible et lisible des tarifs en vigueur.

ARTICLE 7 - MODALITES D'INTERVENTION

Le garagiste-dépanneur agréé doit :

- se rendre, dès réception de l'appel des services de police, auprès du véhicule en panne ou accidenté dans les délais les plus brefs et ce quelque soit l'itinéraire de manière à se trouver sur les lieux dans **un délai de vingt (20) minutes** (sauf conditions exceptionnelles dues à la circulation) suivant l'appel ;
- préciser les conditions de son intervention à l'usager, lui communiquer, avant tout commencement d'exécution, les tarifs applicables et lui faire signer un document attestant de cette formalité : forfaits officiels de dépannage ou remorquage, tarifs des fournitures nécessaires à l'intervention, prix unitaires de l'entreprise pour les prestations hors forfaits ;
- communiquer au client les différentes possibilités que génère l'état de son véhicule et le contexte horaire ;
- procéder comme suit selon les circonstances :

A - Dépannage sur place : dans ce cas, les prix des pièces, fournitures et consommables divers sont en sus.

B - Remorquage et évacuation (cette procédure s'applique systématiquement aux poids lourds)

Le véhicule est évacué de l'autoroute et déposé :

a) à la demande du propriétaire :

- soit au domicile de celui-ci, ou dans un garage ou tout autre lieu en dehors de la voirie publique :

- à moins de 5 km de la première sortie et donc sans frais supplémentaires,

- ou au delà de 5 km de la première sortie et dans ce cas au tarif complémentaire affiché dans le véhicule de dépannage ;

- soit au garage ou dépôt du dépanneur agréé, qui communique au propriétaire le tarif de garde journalier du véhicule ;

b) le cas échéant à la fourrière sur décision de l'officier de police judiciaire.

- s'engager à réaliser, lorsqu'elles s'imposent, les opérations de relevage de poids-lourds accidentés, ou de leur cargaison, dans un délai d'**UNE** heure à partir de la réception de l'appel des services de police.

A défaut de cet engagement, le recours à d'autres moyens (parc de la DIRIF jusqu'à la date de son transfert au conseil général, dépanneur suppléant, Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris) sera diligenté par les forces de police, éventuellement saisies par le dépanneur. Il en ira de même dans les cas de carence du garagiste-dépanneur agréé définis ci-après :

- absence du matériel nécessaire sur les lieux dans le délai de trente minutes après l'appel,
 - insuffisance constatée du matériel sur place.
- nettoyer l'emplacement de l'intervention et évacuer tous les débris de véhicules et détritiques qui pourraient présenter une gêne ou un danger pour les usagers. Toutes les salissures et flaques d'huile, ou gas-oil seront traitées par le garagiste-dépanneur à l'aide d'un produit absorbant les hydrocarbures. Ce produit devra être agréé par le gestionnaire de la voirie. En cas de nécessité de nettoyages importants, le garagiste-dépanneur devra en avvertir les services de police qui requerront les services appropriés de la DIRIF district Est ou Sud;
 - signaler la fin et la nature de son intervention afin de recevoir éventuellement et sans délai une autre mission ;
 - être en mesure de rester en permanence en liaison avec le P.C. d'exploitation de secteur pendant toute la durée de l'intervention ;
 - s'engager à restituer les véhicules :
 - les jours et heures ouvrables, même pendant les périodes hors permanence ;
 - hors jours ouvrables pendant les périodes de permanence. La rétention d'un véhicule jusqu'au règlement de la facture ne pourra s'exercer que dans les conditions prévues par les règlements et lois en vigueur.

- prendre toutes dispositions pour ne causer aucun dommage au domaine public lors de l'intervention et pendant l'évacuation des véhicules.

Il peut emprunter, pour se rendre sur les lieux de l'intervention, les bretelles de raccordement ou accès de service entre l'autoroute et la voirie ordinaire. A cet effet, la DIRIF remettra en tant que de besoin et suivant les secteurs d'intervention une clef des portails des accès de service. Ces portails seront systématiquement refermés après chaque passage.

Dans quelques cas spéciaux (véhicules administratifs, véhicules de la RATP et véhicules militaires) des dérogations exceptionnelles pourront être accordées, à l'initiative des services de police, pour permettre l'intervention sur place de dépanneurs spécialisés, dans la mesure où les délais prescrits par le présent cahier des charges peuvent être respectés ainsi que les dispositions de ses articles 6 et 8.

ARTICLE 8 - REGLES DE CIRCULATION ET DE SECURITE

Au cours des interventions, le garagiste-dépanneur agréé doit respecter les règles générales de circulation sauf commandement de l'autorité légitime, et notamment :

- ne pas circuler à contresens sur les chaussées, bandes d'arrêt d'urgence ou accotements,
- ne pas emprunter les interruptions du terre-plein central pour passer d'une chaussée à l'autre.

Arrivé sur place, il fait stationner son véhicule le plus loin possible de la chaussée circulée (berme engazonnée, refuge ou bande d'arrêt d'urgence) et renforce, si besoin est, la signalisation du véhicule immobilisé. Cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'utilisateur.

Lorsque la nature de l'intervention rend nécessaire d'enfreindre certaines de ces règles, le garagiste-dépanneur doit au préalable obtenir l'accord des services de police, et dans tous les cas se conformer strictement à leurs instructions.

L'usage des feux spéciaux doit être limité aux lieux des interventions, pendant leur durée et en cas de remorquage si le véhicule est tracté ou s'il dépasse les limites du camion porteur.

Le personnel du garagiste-dépanneur doit impérativement porter un gilet de sécurité ou vêtement rétro-réfléchissant conforme à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 9 - RELATIONS AVEC LE PUBLIC

La présentation des personnels et des véhicules doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise.

Les garagistes-dépanneurs s'interdisent de faire pression sur les clients et s'engagent à les informer au préalable et en toute bonne foi, de l'importance des travaux de réparation à effectuer sur leurs véhicules.

Ils doivent, à la demande des usagers, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires du département. Cette liste devra être apposée, de façon visible par le client, dans chaque véhicule de dépannage.

Les différends entre le garagiste-dépanneur et le client, s'ils ne peuvent être réglés à l'amiable, sont du ressort des tribunaux compétents.

ARTICLE 10 - DISPOSITIONS PARTICULIERES

Lorsque les conditions de circulation l'exigent ou pour toute autre raison dont les services de police restent seuls juges, les garagistes-dépanneurs agréés doivent être en mesure d'assurer en permanence la présence de véhicules de dépannage aux emplacements qui leur seront désignés et dans les conditions, contractuelles ou d'urgence, techniques et financières déterminées par l'administration.

Sauf dans les cas où le dépannage peut être effectué sans délai (dépannage en carburant, lubrifiant ...) et lorsque les conditions de sécurité l'exigent, les véhicules en panne doivent être immédiatement évacués, notamment dans les cas suivants :

- bande d'arrêt d'urgence de largeur insuffisante ou neutralisation de voies pour travaux ;
- véhicule en panne au droit d'une zone d'échange (divergente ou convergente) ou d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée) ;
- véhicule en panne sur certaines sections en tunnel ou en courbe avec visibilité réduite ;
- à la demande de l'administration en période d'intense trafic.

L'évacuation se fait :

- vers le lieu le plus proche où il pourra stationner, en respect des dispositions du code de la route, pour la réparation du véhicule lorsqu'elle peut être effectuée dans le délai prévu à l'article 2 du présent cahier des charges, soit 20 minutes ;
- vers l'atelier du titulaire agréé, ou tout autre atelier à la demande de l'utilisateur dans les conditions définies à l'article 7 du présent cahier des charges.

S'agissant des véhicules abandonnés sur autoroute, les garagistes-dépanneurs également agréés gardiens de fourrière sur autoroute, doivent, à la demande des services de police les enlever et les entreposer dans leur établissement en application de l'article R. 325-12 du code de la route.

Par ailleurs s'agissant des véhicules abandonnés sur parc des dépanneurs autoroutiers, ces derniers doivent déclencher l'application de la procédure de mise en fourrière prévue à l'article R. 325-47 du code de la route.

ARTICLE 11 - CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

Les conditions financières de l'intervention sont celles fixées par la réglementation en vigueur, relative aux opérations de dépannage et de remorquage sur autoroutes et voies express pour les véhicules d'un P.T.A.C. inférieur à 3,5 tonnes.

Tous les tarifs pratiqués par le garagiste-dépanneur, non fixés par la réglementation, sont adressés à la préfecture du Val-de-Marne, bureau de la réglementation générale.

L'ensemble de ces tarifs doit être affiché au siège de l'entreprise, dans les locaux destinés à recevoir les clients, dans les véhicules de dépannage et doivent être présentés aux usagers.

Toute intervention donne obligatoirement lieu à l'établissement d'une facture ou d'une note détaillée en double exemplaire à l'entête de l'entreprise conformément à la réglementation en vigueur spécifique à la profession. La facture devra également comporter l'immatriculation du véhicule de dépannage intervenant et le nom de son conducteur :

- le 1^{er} exemplaire est remis au client ;
- le 2^{ème} exemplaire est conservé par le garagiste-dépanneur agréé pendant une durée minimum de trois ans et tenu à la disposition de l'administration.

ARTICLE 12 - NATURE ET DUREE DE L'AGREMENT

L'agrément est accordé par le préfet du Val-de-Marne après avis de la Commission Départementale de Sécurité Routière, pour **une durée de cinq ans**.

Il prend effet à compter du **1^{er} janvier 2015**. Il est renouvelable par tacite reconduction au 1^{er} janvier de chaque année, sans qu'il ne puisse excéder **le 1^{er} janvier 2020**.

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

En cas de décès ou de succession du garagiste-dépanneur titulaire de l'agrément, ou de modifications dans la situation commerciale et juridique de l'entreprise (notamment : vente, mise en gérance, changement de dirigeants, changement du lieu d'exploitation) l'agrément cesse de plein droit. Toutefois, le successeur pourra conserver le bénéfice de l'agrément en cours pour une période d'une durée maximale de six mois pendant laquelle il devra, s'il le désire, déposer une nouvelle demande d'agrément. Pendant cette période, il pourra y avoir rupture de part et d'autre avec un préavis d'un mois.

A l'issue de cette période de six mois, une décision concernant la radiation ou l'attribution d'un nouvel agrément sera prise par le préfet après avis de la Commission Départementale de Sécurité Routière. Dans tous les cas, la durée du nouvel agrément ne pourra se poursuivre au delà de la date d'expiration fixée pour l'agrément initial et sous réserve que les conditions stipulées à l'article 5 restent satisfaites.

ARTICLE 13 – RAPPORT ANNUEL D’ACTIVITE

Le dépanneur autoroutier produit au préfet au cours du premier semestre de chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l’exécution de la délégation du service public et une analyse de la qualité du service.

Ce rapport comprend des éléments permettant au préfet d’apprécier les conditions d’exécution du service public. Il constitue en outre un moyen d’améliorer la transparence de la délégation du service public.

Le dépanneur autoroutier produit également :

- au titre des comptes retraçant les opérations afférentes à l’exécution de la délégation du service public : un extrait des bilans et du compte de résultat, ainsi que l’annexe de ce dernier (« liasse fiscale »),
- en matière d’exploitation : les informations relatives au coût du service, à l’état technique des biens, aux engagements financiers liés au contrat, à l’état des amortissements et aux provisions réalisées en vue du renouvellement des matériels.
- au titre de l’analyse de la qualité du service, des informations relatives :
 - aux moyens techniques mis en œuvre (niveau de technicité, d’usure...) ;
 - au programme d’amélioration des moyens techniques ;
 - à la situation du personnel (situation juridique, qualification...) ;
 - à l’adaptation du service aux besoins des usagers (horaires, conditions d’accueil...) ;
 - au degré de satisfaction des usagers (réalisation d’enquêtes...) ;
 - aux performances du service appréciées au vu des exigences relatives à l’environnement (moyens mis en œuvre pour limiter la pollution, lutter contre les nuisances...).

Il devra répondre à toute demande d’information statistique et informer le préfet des réclamations éventuelles et de la suite qui leur a été donnée.

ARTICLE 14 – CONTROLES

Un contrôle sera effectué au moins une fois par an à la diligence du préfet pour vérifier le respect des dispositions du présent cahier des charges.

Ce contrôle annuel n’est pas exclusif d’éventuels contrôles inopinés.

ARTICLE 15 - RETRAIT DE L'AGREMENT

Les manquements aux prescriptions du présent cahier des charges, tant au niveau administratif que dans l'exécution proprement dite des prestations de dépannage, et à défaut de fourniture de justifications satisfaisantes en réponse à des plaintes d'usagers, peuvent donner lieu à des sanctions de la part du préfet du Val-de-Marne.

Ces sanctions sont, par ordre d'importance croissante :

- l'avertissement écrit éventuellement accompagné de la suppression d'un tour de permanence ;
- la suspension de l'agrément pendant une période inférieure à trois mois ;
- la suspension de l'agrément pour une durée supérieure à trois mois, après avis de la Commission Départementale de Sécurité Routière ;
- le retrait définitif de l'agrément après avis de la Commission Départementale de Sécurité Routière.

Toute sanction sera prononcée après que l'intéressé aura été mis en demeure de produire des observations écrites ou orales.

La suspension ou le retrait définitif de l'agrément, quelles qu'en soient les raisons, ne peut en aucun cas donner lieu à l'attribution d'une indemnité quelconque.

ARTICLE 16 - PUBLICITE DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est tenu à la disposition des usagers chez les garagistes-dépanneurs agréés et dans les locaux des services d'exploitation (Police et DIRIF) ainsi qu'au bureau de la réglementation générale de la préfecture du Val-de-Marne.

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

Ce cahier des charges comporte 13 pages et 3 annexes, chaque page sera paraphée par le titulaire de la délégation de service public.

Mention manuscrite « Lu et approuvé ce cahier des charges dans son intégralité »

Nom, prénom et signature du représentant légal de l'entreprise.

Annexe 1 - Secteurs d'intervention

Pour l'agrément « VEHICULES LEGERS » :

Secteur EST	Secteur CENTRE	Secteur SUD
<ul style="list-style-type: none">• A 4 de la porte de Bercy jusqu'au P.R.12 +700 ;• A 86 de la limite de Seine Saint- Denis jusqu'à la RD 19 à Maisons-Alfort ;	<ul style="list-style-type: none">• A 86 de la RD 19 à Maisons-Alfort jusqu'à la RD 165 à Rungis ;• N 406 de l'échangeur « Pompadour » (A86) jusqu'à la RN 19 à Bonneuil sur Marne.	<ul style="list-style-type: none">• A 6a de la porte d'Orléans jusqu'au P.R 8 + 414 ;• A 6b de la porte d'Italie jusqu'au P.R 8 + 414 ;• A 106 de l'échangeur de Chevilly- Larue jusqu'au P.R 8 + 700 ;• A 86 de la RD 165 jusqu'à la limite des Hauts de Seine.

Pour l'agrément « VEHICULES POIDS LOURDS » :

Secteur EST	Secteur Sud
<ul style="list-style-type: none">• A 4 de la porte de Bercy jusqu'au P.R	<ul style="list-style-type: none">• A 6a de la porte d'Orléans jusqu'au P.R 8 + 414 ;

12 +700 ;

- A 86 de la limite de Seine Saint Denis jusqu'à la RD 165 à Rungis ;
- N 406 de l'échangeur « Pompadour » (A86) jusqu'à la RN 19 à Bonneuil sur Marne.

- A 6b de la porte d'Italie jusqu'au P.R 8 + 414 ;
- A 106 de l'échangeur de Chevilly-Larue jusqu'au P.R 8 + 700 ;
- A 86 de la RD 165 jusqu'à la limite des Hauts de Seine.