

CAHIER DES CHARGES APPLICABLE AU DÉPANNAGE DES VÉHICULES LEGERS (VL) SUR ROUTES EXPRESS DE LA COLLECTIVITÉ EUROPÉENNE D'ALSACE

Article 1 – Objet du cahier des charges applicable au dépannage des véhicules légers (VL) sur routes express de la Collectivité européenne d'Alsace

Le présent cahier des charges définit les modalités des interventions relatives au remorquage et au dépannage des véhicules légers sur le réseau défini des routes express de la Collectivité européenne d'Alsace (« routes express CeA ») par les dépanneurs agréés, ainsi que leurs obligations professionnelles.

Le réseau des routes express auxquelles s'appliquent les dispositions du présent cahier des charges (« routes express CeA ») ne comprend pas les routes express situées sur le territoire alsacien (départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin) appartenant à d'autres personnes publiques (Etat, agglomérations, communes).

Le réseau des routes express auxquelles s'appliquent les dispositions du présent cahier des charges (« routes express CeA ») est défini en Annexe 1.

Les Véhicules légers, auxquels s'applique le présent cahier des charges, sont entendus comme tout véhicule dont le Poids Total Autorisé en Charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

Article 2 – Définition des interventions sur routes express

2.1 – Le dépannage a pour objet, de remettre les véhicules en état de marche dans un délai raisonnable ou, lorsque cela n'est pas possible, de les évacuer hors de la route express.

2.2 – Le dépannage comprend (selon tarif précisé à l'Article 9) :

- les interventions de dépannage sur place, qui consistent en la fourniture de carburant, d'huile, d'eau ou en réparations de mécanique simple ;
- les opérations d'évacuation de véhicules immobilisés ;

qui doivent être effectuées dans les conditions déterminées par la réglementation en vigueur au moment de l'intervention en sus des dispositions du présent cahier des charges.

2.3 – Le dépannage sur place peut être effectué :

- si l'intervention peut être réalisée dans un délai maximal de 30 minutes une fois sur place ;
- s'il ne cause aucune dégradation du domaine public routier ;
- si son exécution est assurée dans de bonnes conditions de sécurité et s'il ne présente aucun danger pour la circulation générale ;
- s'il n'entraîne pas de délais supplémentaires par rapport à la mise en œuvre d'une évacuation.

2.4 – L'évacuation est obligatoire pour un véhicule sérieusement accidenté.

Par ailleurs, l'évacuation est obligatoire :

- a) lors d'un dépannage ne pouvant être effectué dans les conditions décrites à l'article 2.3 ;
- b) lorsque les conditions de sécurité l'exigent, notamment dans les cas suivants :
 - bande d'arrêt d'urgence neutralisée pour cause de chantier ou de largeur insuffisante ;
 - véhicule en panne ou accidenté au droit d'un basculement de circulation (trafic à double sens sur une même chaussée) ;
 - conditions météorologiques défavorables (verglas, neige, pluie intense...) ;

c) sur demande des services des forces de l'ordre territorialement compétents.

Lors d'une évacuation, le véhicule de dépannage doit être adapté à l'état du véhicule évacué.

L'évacuation du véhicule en panne ou accidenté se fait :

- vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation du véhicule lorsqu'elle peut être effectuée dans le délai prévu à l'article Article 2 – Définition des interventions sur routes express ;
- vers l'atelier du dépanneur, ou tout autre atelier à la demande de l'usager (dans la limite fixée à l'Article 5 e).

2.5 – Le dépanneur doit être en mesure d'assurer les permanences 24 h/24 h, tous les jours de l'année y compris les dimanches et jours fériés, le cas échéant en fonction du tour de service faisant intervenir plusieurs garagistes-dépanneurs agréés (également dénommés dans le présent cahier des charges, « tour de permanence » du dépanneur agréé).

2.6 – Pour information, lorsque les circonstances l'exigent, en cas de danger immédiat ou risque d'accident, certaines interventions de dépannage courant et rapide peuvent être effectuées par les services des forces de l'ordre territorialement compétents et relevant de l'Etat.

Article 3 – Services complémentaires à la charge du dépanneur agréé sur les routes classées routes express

3.1 – Les services suivants doivent également être assurés par le dépanneur en intervention :

- la prise en charge d'un véhicule, entendu comme un PTAC de 3,5T maximum, implique nécessairement la prise en charge de ses occupants ainsi que la recherche d'un moyen d'évacuation hors de la voie ;
- à leur arrivée au garage, le dépanneur en intervention doit mettre à la disposition des usagers du véhicule pris en charge, un poste téléphonique. Les communications téléphoniques doivent être facturées suivant le barème des prix limites des communications perçues par l'abonné mettant sa ligne téléphonique à la disposition de la clientèle, suivant la réglementation en vigueur ;
- le dépanneur doit aider sa clientèle dans sa recherche éventuelle d'un hôtel, d'un moyen de transport en commun ou d'un véhicule de location.

3.2 – Le dépanneur doit, à la demande de l'autorité compétente, procéder à l'évacuation des véhicules abandonnés sur le domaine public routier constitué des routes express de la Collectivité européenne d'Alsace, les conduire au lieu indiqué et / ou les entreposer dans son établissement.

Article 4 – Organisation et fonctionnement des interventions sur routes express

4.1 – En considération, d'une part, des nécessités de service public déterminées par la commission d'agrément des professionnels du dépannage sur routes express de la Collectivité européenne d'Alsace, également dénommée dans le présent cahier des charges « la Commission », ainsi que par l'Assemblée de la Collectivité européenne d'Alsace, et d'autre part, du siège de leur activité, les dépanneurs sont répartis en fonction des distances à parcourir, des accès ou des besoins spécifiques, dans des secteurs d'intervention dont la liste est jointe en Annexe 1. Le cas échéant, leurs interventions sont régies selon des permanences.

Le dépanneur ne peut pas intervenir en dehors du secteur pour lequel il a obtenu un agrément, et le cas échéant ni en dehors de son « tour de permanence » sauf dans ce dernier cas, sur réquisition ou demande expresse des services des forces de l'ordre territorialement compétents. Seul le dépanneur suppléant, dûment désigné comme tel sur le secteur d'intervention concerné, pourra le remplacer. Si ce dernier est absent ou injoignable un autre dépanneur de la liste officielle, même non désigné comme dépanneur titulaire ou dépanneur suppléant sur le secteur d'intervention concerné, pourra être sollicité.

4.2 – La Collectivité européenne d'Alsace est chargée de gérer la permanence des entreprises agréées pour les interventions sur le réseau des routes express de la CeA. Le « calendrier de permanences », document indiquant les « tours de permanence », sera communiqué aux intéressés, aux services des forces de l'ordre territorialement compétents et aux services des Préfectures du Bas-Rhin et du Haut-Rhin.

4.3 – Dans le cas où un secteur d'intervention ne comprendrait qu'un seul et unique dépanneur agréé, un calendrier de permanence sera tout de même établi sur ce secteur.

En cas d'indisponibilité du dépanneur agréé, les forces de l'ordre pourront requérir l'intervention de tout autre dépanneur, même non-agréé, conformément aux modalités définies aux articles 4.4 et Article **10** du présent cahier des charges.

4.4 – Les services des forces de l'ordre territorialement compétents requièrent, dans le cadre défini à l'article 4.2 , le dépanneur disponible. Pour des motifs d'ordre public, les forces de l'ordre peuvent cependant faire appel à tout dépanneur, même agréé sur un autre secteur d'intervention et nonobstant le calendrier de permanence.

4.5 – Lorsqu'un dépanneur ne peut assurer sa permanence ou se trouve être indisponible (défaillance, renfort...), il doit immédiatement en informer les services des forces de l'ordre territorialement compétents ainsi que la Collectivité européenne d'Alsace.

A défaut, le dépanneur s'expose à la sanction à l'Article 14 .

4.6 – Le personnel intervenant doit être en état d'assurer sa mission dans les meilleures conditions. La constatation formelle de l'imprégnation alcoolique ou de l'usage de stupéfiant d'un intervenant donnera lieu à sanction, conformément aux dispositions de l'Article 14 .

4.7 – En principe, l'agrément étant personnel et inaccessible, conférant à son porteur l'exécution d'un service public, il cesse de plein droit au départ effectif du dirigeant auquel l'agrément a été délivré.

De ce fait, le titulaire de l'agrément doit obligatoirement informer la Collectivité européenne d'Alsace de toute modification de sa situation commerciale ou juridique (vente, mise en gérance, changement de dirigeant, retraite, empêchement prolongé voire définitif, modification du capital social...).

Le délai d'information préalable de la Collectivité européenne d'Alsace est d'au moins un (1) mois AVANT la mise en œuvre effective de la modification (telle que la prise de fonction effective du nouveau dirigeant, etc.).

A défaut d'information de la Collectivité européenne d'Alsace dans le délai imparti fixé à l'alinéa précédent, le dépanneur agréé s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

Dans tous les cas, une modification d'agrément par décision du Président de la Collectivité européenne d'Alsace, pour une durée courant jusqu'au 31 décembre de l'année de survenance de l'événement génératrice du changement, pourra être accordée sur demande expresse de l'éventuel repreneur ou successeur, dans le délai mentionné à l'article 4.7 ci-dessus, afin de ne pas pénaliser la viabilité économique de l'entreprise et sous réserve de ne pas constater de distorsion de concurrence manifeste.

Pendant cette période, il pourra y avoir rupture de part et d'autre avec un préavis d'un mois.

4.7.1 – Dans les cas de changements n'affectant que la personne du dirigeant (sans affecter les installations et matériels déjà agréés)

Dans les cas de changements n'affectant que la personne du dirigeant et qui n'affecteraient par ailleurs pas, de façon substantielle, les installations et matériels déjà agréés, le candidat repreneur ou successeur devra fournir immédiatement la copie recto-verso de sa pièce d'identité, un exemplaire du présent cahier des charges signé, la justification d'un diplôme de l'automobile et / ou d'une expérience de 5 ans minimum dans le domaine de la mécanique automobile et, durant la période d'application de l'arrêté temporaire mentionné à l'article 4.7 ci-dessus, un nouvel extrait de K-bis ou extrait du registre des métiers datant de moins de trois mois (en original).

Dans ce cas, un maintien de l'agrément jusqu'à sa date de validité initialement prévue, pourra être accordé au nouveau dirigeant par décision du Président de la Collectivité européenne d'Alsace, par

un acte portant modification de l'agrément en cours. Cette décision sera portée à la connaissance de la Commission dès la première réunion qui suit la prise de la décision précitée.

4.7.2 – Dans les cas de changement de dirigeant affectant de façon substantielle les moyens techniques, humains et matériels de l'entreprise

En cas de changement intervenant dans la personne du dirigeant de l'entreprise agréée, affectant de façon substantielle les moyens techniques, humains et matériels, le dépôt d'une nouvelle demande d'agrément pourra être imposé par la Collectivité européenne d'Alsace au dépanneur concerné, le cas échéant, au regard des modifications techniques intervenues, avec fixation d'un délai d'exécution adapté à la situation présentée, afin d'être examiné en Commission selon la procédure de droit commun.

Toute modification du parc automobile du dépanneur agréé doit s'effectuer selon les dispositions de l'article 8.4 du présent cahier des charges.

4.8 – De la même manière, en l'absence de changement de dirigeant, toute modification substantielle de la situation commerciale affectant significativement les moyens techniques, humains et matériels de l'entreprise, le dépanneur agréé devra en informer la Collectivité européenne d'Alsace au plus tard un (1) mois avant la mise en œuvre effective de cette modification, ou à défaut de la connaissance de cette dernière par le dépanneur.

A défaut d'information de la Collectivité européenne d'Alsace dans le délai imparti fixé, le dépanneur agréé s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

Le dépôt d'une nouvelle demande d'agrément pourra lui être imposé par la Collectivité européenne d'Alsace, le cas échéant, au regard des modifications techniques intervenues, avec fixation d'un délai d'exécution adapté à la situation présentée, afin d'être examinée en Commission selon la procédure de droit commun.

Toute modification du parc automobile du dépanneur agréé doit s'effectuer selon les dispositions de l'article 8.4 du présent cahier des charges.

Article 5 – Modalités des interventions sur routes express

À réception d'un appel signalant une panne ou un accident, notamment sur un numéro d'urgence, les forces de l'ordre recevant l'appel recueillent les informations relatives à l'incident (nom et numéro de l'appelant, localisation, caractéristiques du véhicule, type d'incident) et les communiquent au garagiste-dépanneur avant de lui transférer l'appel.

Le dépanneur agréé doit :

- a) Se rendre, dès réception de l'appel des forces de l'ordre, et dans un délai strict de 30 min, auprès du véhicule en panne ou accidenté. Le professionnel devra donc assurer sa permanence à proximité de la dépanneuse et en un lieu permettant une intervention dans ce délai ;

A défaut, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

- b) Avoir une parfaite connaissance du secteur d'opération afin d'assurer une intervention rapide et efficace ;
- c) Emprunter l'itinéraire le plus rapide pour se rendre sur les lieux de l'intervention ;
- d) Préciser les conditions de son intervention aux conducteurs des véhicules en panne ou accidentés et leur communiquer les tarifs applicables (forfaits officiels – prix unitaires de l'entreprise) ;
- e) Indiquer aux clients qu'ils peuvent, s'ils le désirent, être évacués :
 - sans frais supplémentaires :
 - o soit simplement hors de la route express c'est-à-dire jusqu'à la première sortie y compris de service,
 - o soit au garage du dépanneur,
 - o soit chez un réparateur de leur choix ou à tout autre endroit situé dans un rayon de 5 km à partir de la première sortie de la route express ;

- soit dans un autre lieu qu'au garage du dépanneur et ce dans un rayon de 50 km à partir du point de sortie le plus proche de la route express. Cependant, dans ce cas, le dépanneur pourra exiger une facturation du supplément de parcours. Le dépanneur n'est toutefois pas tenu d'effectuer un remorquage au-delà de 50 km à partir du point de sortie le plus proche de la route express ;
- f) Sans frais supplémentaire, nettoyer l'emplacement de son intervention et enlever les débris. S'il y a des salissures ou taches d'huile, elles doivent être traitées avec un absorbant routier.

En cas de nettoyage et/ou pollution plus importante impossible à traiter avec un absorbant routier, le dépanneur doit prévenir les services des forces de l'ordre territorialement compétents et la Collectivité européenne d'Alsace.

Dans ce cas, il appartient au dépanneur de prendre toute les mesures nécessaires pour éradiquer un éventuel problème de glissance. Le cas échéant, lorsque le dépanneur ne dispose pas des moyens suffisants en vue de la suppression des zones glissantes, celui-ci peut faire appel à un sous-traitant. Dans ce dernier cas, le dépanneur avancera les frais de cette prestation sous-traitée, charge à lui de se retourner contre le responsable de l'accident ou son assureur, de sorte à ce que cette prestation ne soit pas prise en charge par les forces de l'ordre ou la Collectivité européenne d'Alsace, qui peuvent toutefois être appelés par le dépanneur agréé à valider la nécessité de cette intervention pour des raisons de sécurité publique préalablement à sa mise en œuvre.

A défaut de nettoyage (y compris de suppression de salissures ou de taches d'huile) ou à défaut de mobilisation d'un sous-traitant pour ce faire, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

- g) Signaler aux forces de l'ordre compétentes, la fin et la nature de leur intervention afin de recevoir éventuellement sans délai une autre mission ;
- h) Alerter immédiatement les forces de l'ordre territorialement compétentes, des difficultés rencontrées qui pourraient notamment rendre nécessaire leur présence afin d'assurer la sécurité de l'intervention et / ou de la circulation publique.
A défaut d'alerte immédiate pour les cas pour lesquels, rétrospectivement, une telle alerte aurait dû être lancée, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 ;
- i) En cas de dépannage sur place, le dépanneur a l'exclusivité pour prendre en charge l'enlèvement de la marchandise et s'assurer de son gardiennage lors de la perte de marchandises diverses.

Article 6 – Règles à respecter par les dépanneurs agréés lors des interventions sur routes express

6.1 – Le dépanneur est tenu de :

- respecter la réglementation en vigueur relative aux dépannages, remorquages et véhicules y afférents ;
- respecter scrupuleusement et en permanence l'ensemble des clauses du présent cahier des charges ;
- répondre à tout appel des services des forces de l'ordre territorialement compétents ;

A défaut, le dépanneur s'expose aux sanctions prévues à l'Article 14 , ces sanctions pouvant être renouvelées tant que l'obligation n'est pas respectée.

6.2 – Au cours de son intervention, le dépanneur doit également respecter les règles du code de la route, et notamment :

- ne pas circuler à contresens sur les chaussées, la bande d'arrêt d'urgence et les accotements ;
- ne pas actionner les feux spécifiques d'avertissement (gyrophare, feux à éclats) lors des transferts sur le réseau routier ;
- ne pas emprunter les interruptions du terre-plein central réservées au service, ou le terre-plein central gazonné pour passer d'une chaussée à l'autre ;

- mettre en place, une signalisation efficace du lieu d'intervention.

6.3 – Arrivé sur place, le dépanneur doit veiller à stationner son véhicule le plus loin possible de la chaussée (berne engazonnée ou à défaut bande d'arrêt d'urgence) et doit renforcer si besoin, la signalisation du véhicule immobilisé. Cette prestation est comprise dans le forfait et ne peut être facturée à l'usager.

6.4 – Lorsque la nature de l'accident ou de la panne rend nécessaire d'enfreindre les règles du code de la route énoncées à l'article 6.2 ou les règles de sécurité énoncées à l'article 6.3 , le dépanneur doit au préalable obtenir l'accord des services des forces de l'ordre territorialement compétents et se conformer à leurs instructions.

Article 7 – Sécurité/Signalisation des personnes (intervenants/acteurs) lors des interventions sur routes express

7.1 – Toutes les personnes, quelles qu'elles soient, circulant à pied sur le domaine routier doivent être constamment visibles des usagers de la voie publique. A ce titre, le dépanneur et ses préposés ont l'obligation de satisfaire en tout temps le port d'un vêtement réglementaire de signalisation à haute visibilité (tenue haut et bas réfléchissantes), en bon état de propreté, conforme à la norme EN 471 de classe 2 ou 3, lors des interventions. La classe 3 est indispensable pour les travaux de nuit. Les vêtements conformes sont marqués d'un pictogramme avec indication de la classe à laquelle ils appartiennent.

A défaut, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

7.2 – Le dépanneur doit s'assurer de la mise en sécurité des personnes occupant le véhicule sur lequel il intervient (notamment positionnement à l'arrière des glisières de sécurité le temps du dépannage), à défaut de quoi sa responsabilité pourra être engagée, sur le plan civil ou sur le plan pénal.

Article 8 – Véhicules utilisés lors des interventions sur routes express

8.1 – Seuls les véhicules agréés lors de l'enquête effectuée en vue de l'obtention de l'agrément d'une part, ou postérieurement à l'obtention de ce dernier, suite à un changement intervenu dans le parc des véhicules conformément à l'article 8.4 d'autre part, doivent servir aux interventions, sauf accord des forces de l'ordre dans le cadre d'une situation exceptionnelle (cf. Article 10).

A défaut, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

8.2 – Les dépanneuses agréées doivent :

- être aptes réglementairement à prendre en charge un véhicule d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ;
- garder à leur bord une copie de l'attestation d'agrément du professionnel agréé et une copie du présent règlement à l'attention des usagers qui feraient une demande de vérification ;
- être particulièrement visibles et reconnaissables. Il est recommandé que ces engins mobiles soient peints de couleur claire. Ils seront notamment équipés de feux tournants de couleur

orange et de feux à éclats arrières¹ ainsi que d'une signalisation complémentaire (bandes de signalisation de couleur rouge et blanche² ;

- comporter les nom et adresse du dépanneur agréé, apposés de façon lisible sur les véhicules.

A défaut, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 , cette sanction pouvant être renouvelée tant que l'obligation n'est pas respectée.

8.3 – Chaque véhicule doit disposer en permanence de l'outillage nécessaire pour les interventions de dépannage simple et de remorquage ainsi que de l'équipement suivant : 6 cônes K 5A – classe II (HI) d'une hauteur de 0,75 m, d'un balai, d'une pelle, d'un sac d'absorbant d'une contenance minimum de 30 litres et de deux extincteurs.

A défaut, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

8.4 – Tout changement intervenant dans le parc des véhicules ayant servi à l'obtention de l'agrément (indisponibilité, abandon, remplacement d'un nouveau véhicule – même temporaire -...) doit être immédiatement porté à la connaissance de la Collectivité européenne d'Alsace ainsi qu'aux services des forces de l'ordre territorialement compétents. Cette information doit être accompagnée des papiers afférents audit véhicule³ et à son conducteur. Le dépanneur agréé ne pourra mettre en service son nouveau véhicule (y compris de remplacement temporaire) qu'après approbation des services de la Collectivité européenne d'Alsace, pris après contrôle et visa positif des forces de l'ordre territorialement compétents.

A défaut d'informer sur un changement intervenu dans le parc de véhicules, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

8.5 – Par ailleurs, le respect des prescriptions imposées par le présent cahier des charges ne fait pas obstacle à l'obligation pour le dépanneur de se conformer à la réglementation en vigueur, dont l'arrêté du 27 juin 2024 relatif aux caractéristiques techniques des véhicules de dépannage et à l'évacuation des véhicules en panne ou accidentés, instituant notamment la délivrance d'une autorisation de mise en circulation pour les véhicules de dépannage, ainsi que tout texte à portée réglementaire venant compléter cet arrêté ou s'y substituer.

Le respect de ces obligations est l'une des conditions d'obtention de l'agrément, tel que précisé par les dispositions de l'Article 12 du présent cahier des charges.

En cas de non-conformité d'un véhicule en intervention à la réglementation en vigueur, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 .

Article 9 – Conditions financières des interventions sur routes express

9.1 – Le dépanneur agréé est tenu de respecter les tarifs en vigueur fixés par l'arrêté ministériel du 28 octobre 2024 NOR ECOC2416759A ou de toute norme venant compléter, modifier ou remplacer l'arrêté précité.

¹ Il s'agit de feux de couleur jaune orange : soit tournants, soit à décharge, soit clignotants. Ils sont placés en hauteur, les feux tournants ou à décharge étant 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 toutes les directions, ce feu est complété soit par un autre feu tournant ou à décharge, soit par 2 feux clignotants à l'arrière. Le maximum admis sur un véhicule est de 4 feux tournants ou à décharge, plus 4 feux clignotants. L'ensemble de feux doit fonctionner 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).

² Ces bandes sont rayées, de couleurs alternées blanche (rétro réfléchissante) et rouge de classe 2, et larges de 14 cm ou plus. Les rayures sont obliques à 45°. A l'arrière du véhicule, sont placées 2 bandes verticales et 2 bandes horizontales d'une surface totale au moins égale à 0,32 m². A l'avant, sont disposées 2 bandes horizontales d'une surface au moins égale à 0,16 m². Ces bandes sont placées systématiquement par rapport au plan vertical longitudinal médian et le plus continûment possible. Sur chaque côté, sont apposées des bandes horizontales d'au moins 0,16 m². Les bandes horizontales se situent à une hauteur inférieure à 1,50 m.

³ Certificat d'immatriculation et Carte Blanche.

- 1) Forfait : les conditions financières de l'intervention relatives au forfait sont déterminées par arrêté ministériel. Ces différents forfaits sont les suivants :
 - a) Dépannage en carburant de tous véhicules : le forfait couvre la prise en charge, le déplacement aller et retour de l'atelier du dépanneur jusqu'au véhicule immobilisé ainsi que les opérations de ravitaillement proprement dites. Il ne couvre pas le prix du carburant et des ingrédients fournis qui sont facturés en sus ;
 - b) Usage d'absorbant routier en cas de salissures ou taches d'huile sur la chaussée (nécessité de disposer en permanence d'un sac absorbant d'une contenance minimum de 30 litres) : compris dans le forfait ;
 - c) Dépannage sur place d'une durée maximum de 30 minutes des véhicules d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes : le forfait couvre la prise en charge, le déplacement aller et retour de l'atelier du dépanneur jusqu'au véhicule immobilisé ainsi que les opérations de dépannage proprement dites. Il n'inclut pas les ingrédients et pièces qui sont facturés en sus ;
 - d) Remorquage des véhicules de tourisme et utilitaires d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes : le forfait comprend la prise en charge ; le déplacement du véhicule de remorquage depuis son point de stationnement jusqu'au lieu de stationnement du véhicule immobilisé, le temps passé sur le lieu de l'intervention pour l'enlèvement, le trajet de retour jusqu'au garage du remorqueur ou une distance de 5 km à compter de l'issue de la route express (sortie de service ou bretelle) étant précisé qu'au-delà de cette distance, le prestataire de service utilisera le tarif de son entreprise applicable sur les voies normales, la dépose du véhicule et sa restitution au propriétaire.

Les tarifs ci-dessus définis peuvent être majorés au maximum de 50 % si les opérations sont effectuées en dehors des heures ouvrables (entre 18h et 8h) ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. Pour l'application de la majoration, l'heure qui est prise en considération est celle de la réception de l'appel par le dépanneur.

A défaut de respecter les tarifs en vigueur, le dépanneur agréé s'expose à l'application de la sanction prévue à l'Article 14 .

- 2) Prix unitaires : les tarifs de l'entreprise s'appliquent :
 - aux kilomètres supplémentaires et indivisibles lorsque, à la demande de l'usager, la distance à effectuer par le dépanneur agréé dépasse celle prévue par le forfait ;
 - aux temps d'intervention supplémentaires, par tranche d'un quart d'heure ;
 - aux interventions sur accident qui nécessitent un matériel de levage particulier.
- 3) Publicité des prix – Facturation : les tarifs des forfaits et des prix unitaires doivent être affichés :
 - sur les véhicules de dépannage et présentés à tout client à l'occasion de toute intervention. Un exemplaire du présent cahier des charges doit être conservé dans la cabine du véhicule intervenant et tenu à la disposition de la clientèle ;
 - à l'entrée de l'établissement du professionnel agréé et aux lieux de réception de sa clientèle ;

A défaut d'afficher clairement les tarifs en vigueur, le dépanneur s'expose à la sanction prévue à l'Article 14 , cette sanction pouvant être renouvelée tant que l'obligation n'est pas respectée.

9.2 – Toute intervention doit donner lieu à facturation :

- a) la facturation des opérations de dépannage se réalise soit par la délivrance d'une facture dans le cas d'un dépannage effectué pour le compte d'un professionnel, soit par une note détaillée (dans le cas d'un dépannage effectué pour le compte d'un particulier) ;

b) la facture ou la note, établie en double exemplaire destinée à l'une et à l'autre partie, comportera en particulier :

- le nom et l'adresse du réparateur et du client, la date de l'opération, la marque, le type ainsi que le numéro d'immatriculation du véhicule et son kilométrage ;
- le lieu et les heures de début et de fin d'intervention ;
- la description détaillée des prestations et des fournitures ainsi que le temps passé, le taux horaire de main d'œuvre, la somme totale à payer (HT et TTC) et le montant de la TVA appliquée à chaque prestation.

Article 10 – Situation exceptionnelle

Si la situation l'exige, les forces de l'ordre territorialement compétentes peuvent requérir l'intervention de toute entreprise non agréée mais possédant les moyens suffisants pour remédier au trouble en cause.

Cas particulier des interventions en « gestion de crise » – VL

Pour les accidents ou pannes pouvant avoir un fort impact sur le trafic routier (coupure d'une voie ou plus pendant plus d'une heure) ou impliquant de nombreux véhicules (carambolage), les forces de l'ordre et la Collectivité européenne d'Alsace peuvent fixer des consignes spéciales adaptées aux conditions rencontrées sur le terrain. Le dépanneur est tenu de s'y conformer.

Notamment :

- Si plusieurs véhicules sont impliqués, les forces de l'ordre appellent immédiatement, le cas échéant, les deux dépanneurs d'astreinte en charge du secteur. En cas de carambolage, les forces de l'ordre appellent l'ensemble des dépanneurs du secteur qu'ils soient d'astreinte ou non, ainsi que – si nécessaire – les dépanneurs du secteur voisin.
- Dès leur arrivée sur place, les dépanneurs devront analyser la situation et demander sans tarder les moyens complémentaires dont ils auraient besoin (personnel supplémentaire, grue...). Ils devront indiquer aux forces de l'ordre et à la Collectivité européenne d'Alsace le plus précisément possible la durée prévisionnelle de l'intervention. En cas d'évolution de la situation, ils informeront ces services en temps réel.
- Après évacuation des éventuels blessés, la priorité doit être donnée à la sécurité puis à l'écoulement du trafic.

Article 11 – Durée de l'agrément de dépannage sur routes express

11.1 – L'agrément est conféré à titre personnel et peut être renouvelé comme indiqué dans l'Article 12 du présent cahier des charges. Il est accordé pour la durée de cinq ans. Il porte sur un secteur déterminé.

Toute activité exercée dans le cadre de l'agrément autre que celle prévue au présent cahier des charges constituerait un exercice illégal de la profession concernée qui pourra être sanctionnée à ce titre, conformément à l'Article 14 **Article 14** du présent cahier des charges.

11.2 – Le dépanneur agréé peut, à tout moment, demander à être libéré de ses obligations, moyennant un préavis de 3 mois adressé à la Collectivité européenne d'Alsace par lettre recommandée avec avis de réception.

Article 12 – Conditions d'obtention, de maintien et de renouvellement de l'agrément de dépannage sur routes express

12.1 – Les dépanneurs intervenant sur le réseau de routes express, identifié par le présent cahier des charges, sont agréés par décision du Président de la Collectivité européenne d'Alsace, après avis de la commission d'agrément des professionnels du dépannage sur routes express de la Collectivité européenne d'Alsace dont la composition et les attributions sont fixées par délibération de la Collectivité européenne d'Alsace.

12.2 – Pour être agréé, le dépanneur doit satisfaire en permanence à l'ensemble des clauses du présent cahier des charges, ainsi qu'aux conditions suivantes :

- a) être titulaire d'un diplôme de l'automobile et / ou justifier d'une expérience de 5 ans minimum dans le domaine de la mécanique automobile ;
- b) être en conformité avec les réglementations applicables à la profession et activité sollicitée ;
- c) disposer d'un siège social propre et distinct comportant notamment un atelier de réparation, une salle d'attente, une ligne téléphonique et des sanitaires pour la clientèle ;
- d) disposer d'un garage proche des accès desservant le secteur d'intervention défini et d'une liaison téléphonique de jour et de nuit ;
- e) disposer, en dehors de la voie publique, d'installations convenables pour le stockage des véhicules accidentés ou en réparation. Elles doivent, en particulier, être clôturées et distinctes de toute autre société, dans le but d'assurer la sécurité des véhicules entreposés ;
- f) disposer d'un matériel suffisant, agréé, appartenant en propre ou en location à la société, apte à remplir la fonction sollicitée par le professionnel et évacuer en toute sécurité les véhicules et leurs passagers par portage ou tractage. Le matériel devra notamment être en conformité avec la réglementation applicable en matière de levage et de traction ;
- g) disposer d'un personnel d'intervention qualifié dans les domaines du dépannage, du remorquage et de la mécanique, des interventions de mécanique automobile pouvant être réalisées à l'occasion de dépannages. L'employeur devra pouvoir justifier de l'identité et de la qualification de ses employés par la présentation de diplômes dans ces domaines ou, le cas échéant, par la preuve d'une expérience de 3 ans minimum dans les domaines de la mécanique automobile, et ce conformément aux dispositions de la loi 96-603 du 5 juillet 1996 et de son décret d'application n° 98-246, ainsi que toute réglementation venant compléter ces textes ou s'y substituer ;
- h) s'engager à ce que les conducteurs des véhicules détiennent les catégories de permis réglementaires requises pour la conduite des véhicules utilisés dans le cadre des interventions liées à l'agrément ;
- i) présenter tous les véhicules destinés aux interventions de dépannage sur routes express, et leurs certificats de mise en circulation et de conformité, ainsi que les papiers afférents aux utilisateurs desdits véhicules ;
- j) accepter de soumettre son matériel aux visites qui peuvent être prescrites par la DREAL, les forces de l'ordre, la Collectivité européenne d'Alsace, suite à la demande ou non d'un membre de la commission d'agrément des professionnels du dépannage sur routes express de la Collectivité européenne d'Alsace ;
- k) se conformer aux tarifs officiels en vigueur ;
- l) justifier, sur toute demande, être garanti pour un montant illimité contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en raison de son activité professionnelle ;
- m) être en mesure de répondre à la demande d'intervention dans le délai requis à l'Article 5 du présent cahier des charges (30 min), délai strict ;
- n) assurer concurremment avec les autres professionnels agréés de l'automobile un service de dépannage pendant les heures non ouvrables, les jours fériés et les périodes de vacances ;
- o) s'engager, en toute circonstance, à assurer le service minimum que la Collectivité européenne d'Alsace ou de la force de l'ordre seraient amenées à lui demander en vue de garantir la sécurité des personnes.

Une habilitation B2XL est requise pour tous les dépanneurs travaillant sur des installations électriques (article R. 4544-3 du code du travail) : il s'agit d'une habilitation pour le dépannage et le remorquage de véhicule électrique ou hybride, conformément à l'arrêté du 20 novembre 2017 recommandant la norme NF C 18-550 d'août 2015.

12.3 – Tout nouvel agrément est à solliciter par demande adressée à la Collectivité européenne d'Alsace avant le 30 juin de l'année civile n-1 pour une prise d'effet de l'agrément au 1^{er} janvier de l'année n. La demande doit préciser le(s) secteur(s) d'intervention désiré(s), la catégorie de véhicules (VL) et être impérativement conforme au dossier de candidature disponible sur le site internet de la Collectivité européenne d'Alsace.

12.4 – L'agrément est renouvelable sur demande adressée à la Collectivité européenne d'Alsace avant le 30 juin de l'année portant expiration de l'agrément détenu, pour une prise d'effet de l'agrément au 1^{er} janvier de l'année suivante. La demande doit préciser le(s) secteur(s) d'intervention désiré(s), la catégorie de véhicules (VL) et être impérativement conforme au dossier de candidature disponible sur le site internet de la Collectivité européenne d'Alsace.

12.5 – Lors d'une nouvelle demande ou d'un renouvellement, les points suivants seront notamment contrôlés :

- la détention par les intervenants des catégories des permis de conduire requises pour les véhicules utilisés ;
- les pièces administratives réglementaires des véhicules et autorisations administratives de circulation requises dans le cadre de l'activité exercée ;
- les véhicules et accessoires exigés par la réglementation en vigueur dans le cadre de l'activité exercée.

Ces contrôles sont assurés par les forces de l'ordre territorialement compétentes et par la Collectivité européenne d'Alsace. Au vu des résultats des enquêtes, et après consultation de la commission d'agrément des professionnels du dépannage sur routes express de la Collectivité européenne d'Alsace, le Président de la Collectivité européenne d'Alsace prend une décision d'octroi ou de renouvellement de l'agrément sollicité.

12.6 – Dans l'hypothèse où les exigences de la réglementation ne seraient pas satisfaites, un délai de régularisation, peut être octroyé avant un nouveau contrôle et délivrance éventuelle de l'agrément sollicité.

12.7 – L'agrément ou le renouvellement pourra être refusé ou retiré à tout demandeur s'il a fait l'objet d'une condamnation définitive inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire :

1^o pour un délit sanctionné en vertu du code de la route par une réduction de la moitié du nombre maximal de points du permis de conduire ;

2^o une condamnation définitive prononcée par une juridiction, française ou étrangère, à une peine criminelle ou à une peine correctionnelle d'au moins trois mois d'emprisonnement pour vol, escroquerie, abus de confiance, recel ou l'une des infractions assimilées au recel ou voisines de celui-ci, blanchiment, corruption active ou passive, trafic d'influence, soustraction et détournement de biens, atteinte volontaire à l'intégrité de la personne, participation à une association de malfaiteurs, travail totalement ou partiellement dissimulé, agression sexuelle ou infraction à la législation sur les stupéfiants.

12.8 – Une fois l'agrément délivré, en vue de voir celui-ci maintenu, le dépanneur agréé devra fournir à la Collectivité européenne d'Alsace, chaque année, avant le 1er septembre :

- l'attestation d'assurance garantissant pour un montant illimité les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'entreprise en raison de son activité professionnelle ;
- les copies recto-verso des permis de conduire des personnels d'intervention ;
- les copies recto-verso des certificats d'immatriculation et des cartes blanches barrées de bleu des véhicules.

A défaut, le dépanneur agréé s'expose à la sanction prévue par l'Article 14 , cette sanction pouvant être renouvelée tant que l'obligation n'est pas respectée.

Par ailleurs, dans le cas où une des conditions citées à l'article 12.2 devait ne plus être satisfaites, conformément à l'article 4.8 , le dépanneur est tenu d'en informer la Collectivité européenne d'Alsace, qui pourra, le cas échéant au regard de la nouvelle situation, imposer le dépôt d'une nouvelle demande d'agrément, afin d'être examinée par la Commission selon la procédure de droit commun.

Article 13 – Relations avec le public

13.1 – La présentation du personnel mécanicien et des véhicules de dépannage doit être correcte et les usagers en panne doivent être traités de manière courtoise, tant par les techniciens que par les personnels administratifs au siège des sociétés.

De la même manière, les représentants des forces de l'ordre et de la Collectivité européenne d'Alsace doivent être traités de manière courtoise par le dépanneur ou ses préposés.

En cas de manquement à cette obligation, le dépanneur agréé s'expose à la sanction prévue par l'Article 14 .

13.2 – Le dépanneur (ou ses préposés) ne doit pas faire pression sur les clients (choix du garage, mode de paiement notamment) et s'engage à les informer au préalable et en toute bonne foi, de l'importance des travaux de réparation à effectuer sur leur véhicule, des tarifs pratiqués, des délais de réparation du véhicule évacué dans son atelier. Il doit, à leur demande, leur communiquer la liste des garagistes, agents ou concessionnaires de son secteur.

En cas de manquement à cette obligation, le dépanneur agréé s'expose à la sanction prévue par l'Article 14 .

Article 14 – Mesures coercitives et suspension de l'agrément de dépannage sur routes express

14.1 – Le dépanneur agréé peut faire l'objet, par décision du Président de la Collectivité européenne d'Alsace, d'un avertissement, d'une suspension de son agrément pour une durée allant de 1 semaine à 2 mois selon le cas, voire d'un retrait d'agrément après avis de la Commission, pour les manquements pour lesquels une telle sanction est prévue (cf. Annexe 2).

Les manquements, la durée et la nature des sanctions figurent à l'annexe 2 au présent cahier des charges.

Il est précisé que la durée de suspension temporaire de l'agrément s'applique aux semaines de tour de permanence du dépanneur agréé.

Durant la période de suspension temporaire de l'agrément, le dépanneur est exclu de son/ses tour(s) de permanence. Pour ces tours de permanence, le suppléant indiqué au calendrier de permanences se substitue au dépanneur sanctionné.

Durant cette période, le dépanneur sanctionné reste susceptible d'être requis par les forces de l'ordre, pour des motifs d'ordre publics ou dans le cadre d'une situation exceptionnelle (conformément aux articles 4.4 et Article **10**).

14.2 – Les sanctions prévues par le présent cahier des charges sont fixées à l'annexe 2.

Pour certains manquements, conformément au tableau figurant en annexe 2, la suspension d'agrément prévue peut être reconduite pendant tout le temps où ledit manquement ne sera pas résorbé.

En cas de cumul des manquements constatés à un même instant, le dépanneur agréé s'expose au cumul des sanctions afférentes à chacun de ces manquements.

En cas de récidive pour un même manquement, le dépanneur agréé s'expose à une sanction dont la durée de suspension prévue pourra être doublée.

14.3 – Dans les cas où l'application de la sanction d'un retrait définitif de l'agrément est envisagée, le dépanneur concerné pourra être convoqué en séance de la Commission, avec possibilité de se faire assister d'une personne de son choix.

14.4 – Toute décision de suspension ou de retrait est applicable immédiatement. Le dépanneur est immédiatement exclu du « tour de permanence ». Il ne peut prétendre à « une récupération » des permanences « perdues ».

14.5 – La suspension ou le retrait de l'agrément, en application des sanctions prévues à l'annexe 2 et des dispositions du présent cahier des charges, d'un dépanneur, ne peut, en aucun cas, donner lieu à l'attribution d'une indemnité, quelle qu'elle soit.

14.6 – Lors d'une plainte émise par un client ou usager d'une route express de la Collectivité européenne d'Alsace, le dépanneur doit présenter, par écrit et dans un délai de deux semaines à

compter de la connaissance des observations par la Collectivité européenne d'Alsace, ses observations éventuelles et objections.

Article 15 – Modification du cahier des charges applicable au dépannage des véhicules légers sur routes express

Le présent cahier des charges est susceptible de modifications, après avis de la commission d'agrément des professionnels du dépannage sur routes express de la Collectivité européenne d'Alsace, et en fonction de la réglementation en vigueur.

Toute modification du présent cahier des charges relève de la compétence de l'Assemblée de la Collectivité européenne d'Alsace.

La date d'entrée en vigueur de la version modifiée du cahier des charges sera fixée par la délibération de l'Assemblée de la Collectivité européenne d'Alsace approuvant la nouvelle version. Cette date ne peut pas être postérieure à moins d'un mois de la date de la délibération précitée.

Toute nouvelle version du présent cahier des charges suivant une modification telle que prévue à l'alinéa précédent devra être respectée par les dépanneurs agréés, dans toutes ses dispositions, dès le jour de son entrée en vigueur.

Article 16 – Publicité du cahier des charges applicable au dépannage des véhicules légers sur routes express

Le présent cahier des charges est tenu à disposition sur le site internet de la Collectivité européenne d'Alsace.

Il comporte 13 pages qui devront être paraphées par le dépanneur.

Fait à , le

Le Professionnel, (signature et cachet de la société, précédés de la mention « Lu et approuvé dans son intégralité »)

ANNEXE 1 : LISTE DES SECTEURS

<u>SECTEURS PL</u>	<u>SECTEURS VL</u>	
SECTEUR PL NORD	SECTEUR NORD	<p><u>Secteur Nord</u></p> <p>⇒ D504 : du PR 0+000 (échangeur A35 à Roppenheim) au PR 5+000 (Barrage d'Iffezheim)</p> <p>⇒ D1363 : du PR 0+000 au PR 1+720</p>
SECTEUR PL CENTRE	SECTEUR CENTRE	<p><u>Secteur Centre – Partie Nord</u></p> <p>⇒ D500 : du PR 0+000 (carrefour avec la D392 à Dorlisheim) au PR7+609 (échangeur A35 à Niedernai)</p> <p><u>Secteur Centre – Partie Sud</u></p> <p>⇒ D1059 : du PR13+1014 au PR17+941</p>
SECTEUR PL SUD	SECTEUR SUD	<p><u>Secteur Sud</u></p> <p>⇒ D1066 : du PR35+340 au PR39+790</p> <p>⇒ D430 : du PR51+840 (Kalogone D429) au PR 56+230 (entrée de Mulhouse)</p>

ANNEXE 2 : TABLEAU DES SANCTIONS DE L'ARTICLE 14

Manquements aux dispositions du cahier des charges et sanctions encourues

- Suspension temporaire de l'agrément : la suspension prend effet immédiat. La durée de la sanction se compte en tours de permanence (1 semaine de sanction = 1 semaine de tour de permanence annulée).

Manquement	Article	Sanction proposée	Nature de la sanction
Le dépanneur n'informe pas au préalable les forces de l'ordre ou la Collectivité européenne d'Alsace, de son indisponibilité durant son tour de permanence	4.5	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement
Constatation formelle de l'imprégnation alcoolique ou de l'usage de stupéfiant d'un intervenant	4.6	suspension de 2 mois	1 sanction pour chaque manquement
En cas de modification de la situation commerciale ou juridique du titulaire de l'agrément, ce dernier n'informe pas la Collectivité européenne d'Alsace de ce changement dans le délai fixé d'un mois avant la mise en œuvre effective de la modification	4.7	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement
En l'absence de changement de dirigeant, en cas de modification substantielle de la situation commerciale affectant les moyens techniques, humains et matériels de l'entreprise, le titulaire de l'agrément n'informe pas la Collectivité européenne d'Alsace dans le délai fixé d'un mois avant la mise en œuvre effective de ce changement	4.8	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement

En cas de non-respect du délai d'intervention, auprès du véhicule accidenté, de 30 minutes après réception de l'appel des forces de l'ordre	5a	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement
Après intervention du dépanneur, l'emplacement n'a pas été nettoyé ou des débris demeurent sur les lieux	5f	suspension d'1 semaine	sanction reconductible, sans limitation de durée, tant que le manquement n'est pas résorbé
Défaut d'alerte immédiate des forces de l'ordre territorialement compétentes, des difficultés qui pourrait notamment rendre nécessaire leur présence afin d'assurer la sécurité de l'intervention et / ou de la circulation publique, pour les cas pour lesquels, rétrospectivement une telle alerte aurait dû être lancée	5h	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement
En cas de non-respect de la réglementation en vigueur relative aux dépannages, remorquages et véhicules y afférents	6.1	suspension d'1 semaine	sanction reconductible, sans limitation de durée, tant que le manquement n'est pas résorbé
En cas de non-respect d'une clause du cahier des charges, dont le manquement n'est pas expressément visé dans le présent tableau	6.1	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement ou, le cas échéant et suivant la nature du manquement, sanction reconductible, sans limitation de durée, tant que le manquement n'est pas résorbé
Le dépanneur ne répond pas à un appel des forces de l'ordre	6.1	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement
En cas de défaut de l'obligation de port du vêtement réglementaire haute visibilité lorsqu'un intervenant personne physique circule à pieds sur le domaine public routier	7.1	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement

En cas d'utilisation par le dépanneur agréé d'un véhicule, non agréé lors de l'enquête diligentée en vue de l'obtention de l'agrément, sauf accord des forces de l'ordre dans le cadre d'une situation exceptionnelle	8.1	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement
Le véhicule de dépannage en intervention ne remplit pas les conditions visées à l'article 8.2	8.2	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement ou, le cas échéant et suivant la nature du manquement, sanction reconductible, sans limitation de durée, tant que le manquement n'est pas résorbé
Le véhicule ne dispose pas de l'outillage indiqué	8.3	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement
Le dépanneur n'informe pas les services de la Collectivité européenne d'Alsace et les forces de l'ordre d'un changement intervenu dans le parc des véhicules ayant servi à l'obtention de l'agrément	8.4	suspension d'1 semaine	1 sanction pour chaque manquement
Non-conformité à la réglementation en vigueur du véhicule en intervention	8.5	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement
Non-respect des tarifs en vigueur fixés par arrêté	9.1 – 1)	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement
Non-respect de l'affichage des prix	9.1 – 3)	suspension d'1 semaine	sanction reconductible, sans limitation de durée, tant que le manquement n'est pas résorbé
En cas de défaut de communication d'un des documents dont le dépanneur est tenu fournir chaque année à la Collectivité européenne d'Alsace	12.8	suspension d'1 semaine	sanction reconductible, sans limitation de durée, tant que le manquement n'est pas résorbé

Comportement incorrect ou inapproprié du dépanneur ou de ses préposés à l'égard des usagers, des représentants des forces de l'ordre ou de la Collectivité européenne d'Alsace	13.1	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement
Agissement du dépanneur interprétable comme une pression exercée sur les usagers ou une manœuvre de mauvaise foi préjudiciable aux usagers	13.2	suspension de 2 semaines	1 sanction pour chaque manquement

- Retrait définitif (après avis de la commission)

Autre activité exercée dans le cadre de l'agrément autre que celle prévue au cahier des charges	11.1	Motif pouvant justifier un retrait définitif
---	------	--