

DÉPANNAGE-REMORQUAGE

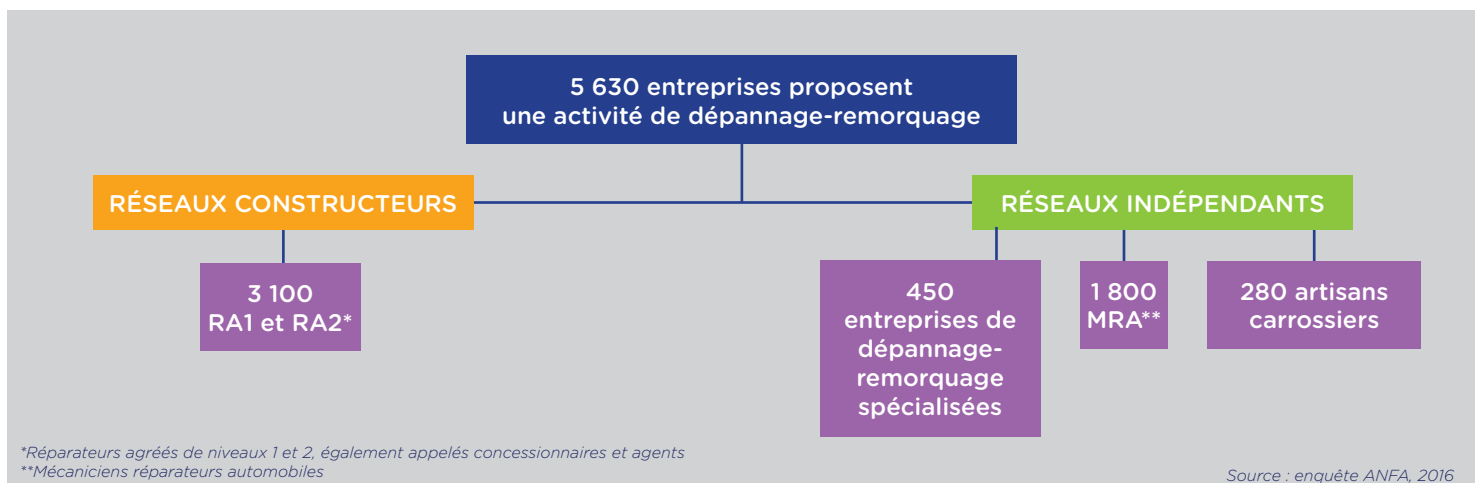
LES ACTEURS

5 630 entreprises exercent une activité de dépannage-remorquage

dont 450 spécialisées qui emploient 1 900 salariés

(Source : Enquête ANFA, 2016)

Les dépanneurs-remorqueurs interviennent auprès des particuliers et professionnels dont le véhicule est en panne ou accidenté. Ils identifient le problème rencontré puis dépannent le véhicule, ou le remorquent, en s'assurant de la sécurité de l'intervention.



Le dépannage consiste à réparer sur le lieu d'intervention (ou sur une aire sécurisée à proximité), il s'agit le plus souvent d'interventions mécaniques simples (fourniture de carburant ou encore remplacement de pneumatique).

Le remorquage consiste à évacuer le véhicule et à le transférer du lieu d'intervention vers un autre site.

Le dépannage-remorquage est principalement réalisé par des entreprises de dépannage spécialisées, peu nombreuses et concentrées sur les zones fortement urbanisées. Ces professionnels réalisent le dépannage, et si besoin le remorquage du véhicule, dans leur propre atelier ou dans une entreprise de réparation automobile. Les dépanneurs peuvent exercer leur activité sur des véhicules légers (VL) ou des poids lourds (PL).

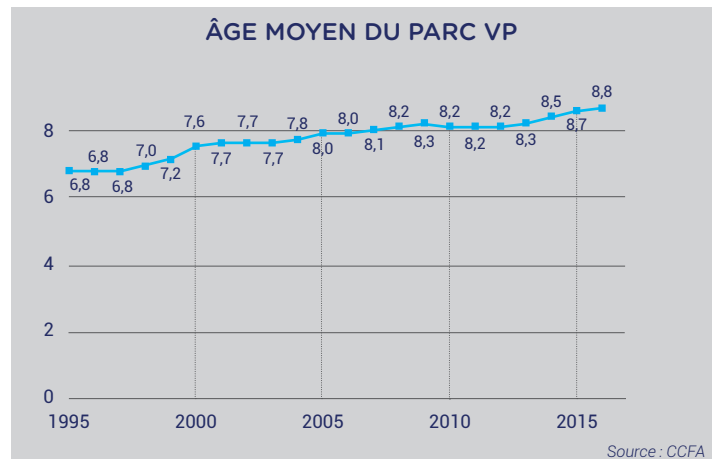
L'activité peut également être exercée par les concessionnaires, les agents ou les garagistes indépendants, en activité complémentaire : **un quart des concessions et des agents ainsi que 15 % des mécaniciens réparateurs automobiles (MRA) proposent du dépannage-remorquage.** Les entreprises organisent parfois cette activité autour d'une personne dédiée, mais le plus souvent autour d'une équipe de mécaniciens/techniciens qui l'exercent par intermittence.

LE MARCHÉ ET LES ACTIVITÉS

UN MARCHÉ DYNAMIQUE

La baisse de l'entretien automobile constitue l'un des principaux facteurs de progression de l'activité des dépanneurs, l'entretien préventif diminuant au profit des interventions curatives : les motifs préventifs, qui représentaient 49 % des entrées atelier en 2010, n'en représentent plus que 40 % en 2015. (Source : Gipa).

Avec un parc automobile plus âgé et moins bien entretenu, les pannes, et notamment les pannes lourdes, se font plus fréquentes.



UNE FORTE SAISONNALITÉ

Les départs en vacances sur le territoire national engendrent une activité importante de dépannage. L'automobile reste le moyen privilégié par les vacanciers, environ 180 millions de voyages sont ainsi effectués par an. (Source : Ministère de l'économie et des finances).

Les événements climatiques, telles les intempéries et la canicule (entraînant la surchauffe des moteurs), peuvent également avoir un impact important sur l'activité.

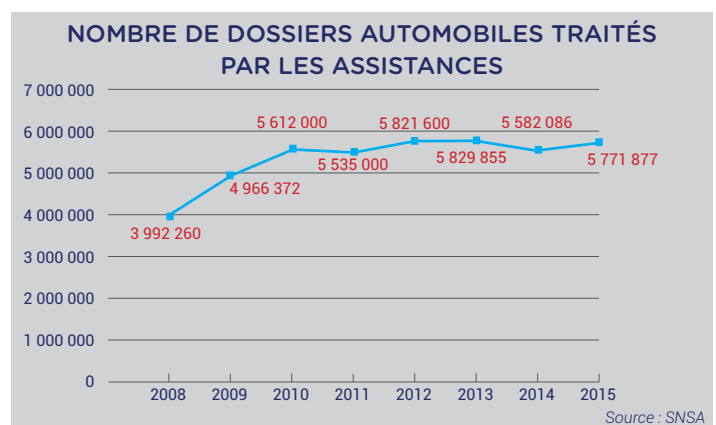
UN CLIENT PRINCIPAL : LES ASSISTEURS

Lorsque les usagers ont besoin d'un dépannage, ils font de plus en plus appel à leur assistance automobile qui contacte alors un dépanneur. Les sociétés d'assistance (aussi appelées assisteurs) peuvent être généralistes (L'Inter Mutuelles Assistance, Mondial Assistance, ou Europ Assistance France, par exemple) ou bien rattachées à un constructeur (Renault Assistance, Peugeot Assistance, etc...). Elles préconisent le dépannage sur place (DSP) et incitent financièrement les professionnels à augmenter leur taux de DSP.

Selon le SNSA (Syndicat National des Sociétés d'Assistance), qui représente 96 % de l'activité des assisteurs en France, près de 5,8 millions de dossiers ont été traités en 2015 (chiffre en hausse de 3,4 % par rapport à 2014).

Selon Mondial Assistance, environ deux tiers des appels concernent des pannes et un tiers, des accidents.

Les dépanneurs-remorqueurs sont également sollicités par les sociétés d'autoroute et par les forces de l'ordre, gendarmerie et police, en cas d'accident, de mise en fourrière ou de véhicule volé.



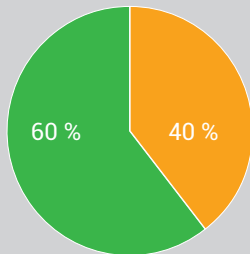
Il est rare que l'automobiliste contacte directement un dépanneur.



UN PARC DE VÉHICULES DE DÉPANNAGE EN PROGRESSION

En 2016, le parc de véhicules de dépannage s'élève à 9 360 véhicules et a considérablement augmenté depuis 2007 (+ 39 %). Il est constitué essentiellement de véhicules lourds de plus de 3,5 tonnes (environ 60 % du parc). Cette proportion tend à s'inverser, les véhicules légers progressant plus vite que les véhicules lourds (+ 27 % depuis 2011 contre + 18 %) (Source : SOeS - Ministère du transport).

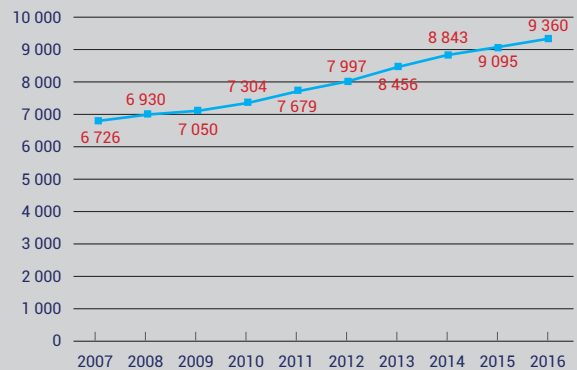
RÉPARTITION DU PARC DE VÉHICULES DE DÉPANNAGE SELON LE PTAC



● > 3,5 tonnes ● ≤ 3,5 tonnes

*PTAC : poids total autorisé en charge Source : SOeS - RSVERO, Ministère du transport, 2016

ÉVOLUTION DU PARC DE VÉHICULES DE DÉPANNAGE EN FRANCE



Source : SOeS - RSVERO, Ministère du transport

DIFFÉRENTS LIEUX D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Le marché du dépannage-remorquage est libre sur l'ensemble du territoire français excepté sur les réseaux autoroutiers, voies express et ouvrages d'art ainsi que pour les activités de mise en fourrière. Les professionnels exercent alors leur activité par délégation de service public après avoir répondu à un appel d'offres.

LES OPÉRATIONS DE FOURRIÈRE

Elles nécessitent un agrément spécifique délivré par le Préfet. Les tarifs fourrière sont fixés par l'État. Il s'agit alors uniquement d'un remorquage en fourrière et non d'un dépannage. Les dépanneurs spécialisés sont les plus présents sur ce segment : 63 % de ces entreprises possèdent un agrément fourrière.

LES INTERVENTIONS SUR AUTOROUTE

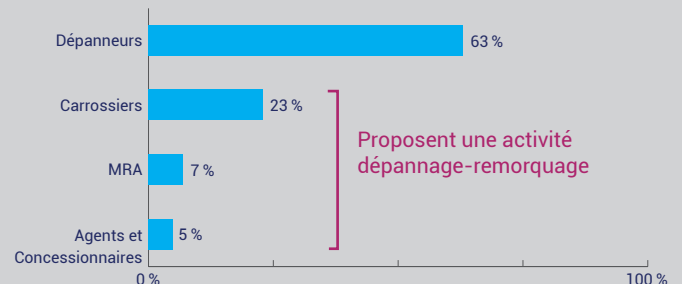
Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les trente minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence. Si le dépannage doit durer plus de trente minutes, le véhicule doit être évacué.

Les professionnels agréés par les pouvoirs publics pour chaque tronçon d'autoroute sont les seuls à pouvoir intervenir. Si la panne est bénigne, la réparation se fait sur place. Dans le cas contraire, le dépanneur doit remorquer le véhicule soit sur une aire de repos ou de service, soit dans son atelier ou le lieu du choix de l'automobiliste dans une limite de 5 km après la sortie de l'autoroute.

Pour obtenir cet agrément les dépanneurs doivent satisfaire à certaines conditions :

- Disposer d'un garage à proximité des accès desservant l'autoroute
- Assurer une permanence téléphonique 24h/24
- Disposer d'un matériel suffisant pour évacuer le véhicule et ses occupants
- Disposer d'un personnel qualifié en matière de dépannage et de remorquage

PART DES ACTEURS DU DÉPANNAGE POSSÉDANT UN AGRÉMENT FOURRIÈRE



Aide à la lecture : 7 % des MRA qui proposent une activité dépannage ont un agrément fourrière
Source : Enquête ANFA, 2016

- Être en mesure d'assurer dans de bonnes conditions l'accueil et l'orientation de l'automobiliste (local d'attente, poste téléphonique, démarches auprès de l'assistance, le cas échéant recherche d'un taxi, d'un hôtel, etc.).

Les tarifs sont réglementés et fixés de manière forfaitaire :

- Un **dépannage sur place** (c'est-à-dire, le déplacement aller et retour du professionnel et une réparation d'une durée maximale de trente minutes) est facturé 123,90 €.
- Un **remorquage + un dépannage** dans un lieu sécurisé (aire de service, de repos, parking de péage, atelier) dans la limite de trente minutes est facturé 123,90 € si le PTAC du véhicule est inférieur à 1,8 tonne et 153,21 € si il est supérieur.

NB : Les tarifs applicables pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 3,5 tonnes ne sont pas encadrés par la réglementation

1 640 dépanneurs agréés sur autoroute

(Source : DGCCRF, en 2015)

LE DÉVELOPPEMENT DE L'ECALL ET DU BCALL

Dès le 31 mars 2018, le **dispositif d'appel automatique eCall** (emergency call : appel d'urgence) deviendra obligatoire pour toutes les voitures neuves.

En cas d'accident important et de déclenchement des airbags, les secours seront prévenus automatiquement et disposeront de plusieurs informations, dont le lieu de l'accident (grâce à la géolocalisation) et le type de véhicule. La généralisation de ce type de technologie devrait permettre le développement du bCall (breakdown call : appel panne, assistance). Ces dispositifs sont déjà proposés par certains constructeurs par le biais de plateformes d'appel privées. A long terme, certaines interventions liées au bCall, comme par exemple le déverrouillage du véhicule, pourraient être traitées à distance, par télé-configuration, sans avoir besoin du déplacement du dépanneur.

Néanmoins, ces technologies se diffusant principalement avec le renouvellement du parc, il faudra compter plusieurs années avant qu'une majorité de véhicules ne soit équipée.

LE MÉTIER DU DÉPANNEUR-REMORQUEUR

UN MÉTIER COMPLEXE

Les activités principales	Les contraintes d'exercice de l'activité
<ul style="list-style-type: none">• Dépannage : diagnostic et aide au démarrage afin que le véhicule puisse évacuer la chaussée le plus rapidement possible• Mise en sécurité de soi-même et des automobilistes• Remorquage : rapatriement de véhicules sur route et en sous-sol par treuilage, relevage ou grutage• Administratif : gestion du dossier d'assistance et renseignement des documents de traçabilité de l'appel (fiche technique de l'intervention)	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilité (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)• Dangerosité (intervention sur route, autoroute)• Psychologie (arrivée sur une situation de stress pour l'automobiliste en panne ou suite à un accident)• Variabilité des situations (pannes sur un parking, sur le bord d'une route, d'une autoroute ; chute dans un fossé, une rivière ; accident de la route ; fourrière)• Rapidité d'intervention (contrainte plus forte sur autoroute et voie express)• Contrainte d'espace (espace restreint, difficile d'accès, dangereux)• Contrainte d'équipements (équipements de garage limités pour diagnostiquer et réparer)

UN MÉTIER RÉGLEMENTÉ

Plusieurs permis, certifications ou habilitations sont demandés aux professionnels du secteur :

- **L'habilitation B2XL dépannage-remorquage de véhicule électrique ou hybride.**

Depuis juillet 2015, la liste de procédures obligatoires est devenue une norme (NFC18-550). Cette norme recommande pour les dépanneurs, l'habilitation B2XL qui est spécifique à l'activité et diffère des habilitations nécessaires pour les garagistes, notamment par la notion de mise en sécurité : le dépanneur doit intervenir rapidement et parfois en situation de danger vis-à-vis de la route. Les habilitations électriques sont à recycler tous les trois ans.

- **L'habilitation B2XL opération batterie.**

Cette habilitation est obligatoire pour intervenir sur la batterie (la contrôler ou la remplacer) d'un poids lourd.

- **Le permis B** (voiture).

Il est requis pour la conduite d'une dépanneuse-remorqueuse dont le poids est inférieur à 3,5 tonnes, au-delà, **le permis C** (poids lourd) est obligatoire.

Les permis BE et CE sont respectivement nécessaires si l'on ajoute une remorque de plus de 750 kg à la dépanneuse, excepté dans le cas d'un engin de levage à demeure.

- **La FIMO** (Formation Initiale Minimum Obligatoire).

Elle est obligatoire depuis 2009, pour la conduite d'un véhicule dont le PTAC dépasse 3,5 tonnes. Elle vise le perfectionnement de la conduite et de la logistique (chargement, sanglage, etc.). Mais les dépanneurs-remorqueurs peuvent en être exemptés dès lors que la conduite ne constitue pas leur activité principale.

- **La FCO** (Formation Continue Obligatoire).

Elle doit être renouvelée tous les cinq ans et permet d'actualiser les connaissances et de parfaire la pratique. Toutefois, tout comme la FIMO, elle n'est pas obligatoire dès lors que la conduite ne constitue pas l'activité principale.

- **Les CACES** (Certificats d'Aptitude à la Conduite En Sécurité).

Les CACES « chariot élévateur » et « grue auxiliaire » sont nécessaires pour la conduite de véhicules disposant d'un engin de levage. Ils sont à renouveler tous les cinq ans.

DEUX CERTIFICATIONS PRINCIPALES POUR GARANTIR LA QUALITÉ DE L'ACTIVITÉ

- La qualification de services Qualicert et son référentiel « Prestation de dépannage-remorquage-gardiennage et transfert des véhicules légers en fin de vie »
- La certification NF 212 « Service de dépannage/remorquage de véhicules légers »

Enfin, les véhicules eux-mêmes sont soumis à autorisation préfectorale de mise en circulation (carte blanche) et doivent répondre à certaines exigences :

- Le véhicule doit être équipé d'éléments de levage et de remorquage relatifs au poids du véhicule et doit répondre à des contraintes spécifiques en matière d'équilibre général du véhicule et de conditions de freinage ;
- Il doit être doté d'équipements de visibilité : pour le véhicule (feux, plaque rétro-réfléchissante) et pour son conducteur (vêtement fluorescent à bandes réfléchissantes) ; de matériels de signalisation (trois cônes rétro-réfléchissants), de nettoyage (balai, pelle, absorbant) et de sécurité (extincteur(s)).

L'EMPLOI

Ce sont principalement les entreprises de dépannage spécialisées qui emploient des salariés dont l'activité unique est le dépannage. Ces entreprises, au nombre de 450, comptent 1 900 dépanneurs.

Les dépanneurs qui travaillent au sein des concessions et garages exercent généralement cette activité en parallèle d'autres activités professionnelles telles que la mécanique ou la carrosserie. Pour une part significative de ces salariés, cette activité reste minoritaire : environ 20 % de ces employés consacrent moins de 10 % de leur temps de travail au dépannage-remorquage. De plus, seuls 4 % du personnel travaillant en concessions et agences et 13 % de ceux travaillant chez un MRA, exercent cette activité plus de la moitié du temps.

Les salariés dépanneurs spécialisés ont en moyenne 37,7 ans et possèdent pour la quasi-totalité (85 %) une formation mécanique. 15 % n'ont aucun diplôme, 63,7 % ont un CAP ou un BEP, 19,7 % ont un BAC et 1,5 % un BTS. A la formation initiale s'ajoutent certaines certifications ou habilitations (Permis PL, B2XL, CACES, FIMO).

L'activité dépannage-remorquage requiert une grande flexibilité dans la gestion du temps : les interventions ne peuvent pas être planifiées à l'avance. De plus, le métier exige des horaires étendus et/ou décalés sous forme d'astreintes de nuit ou de week-end.

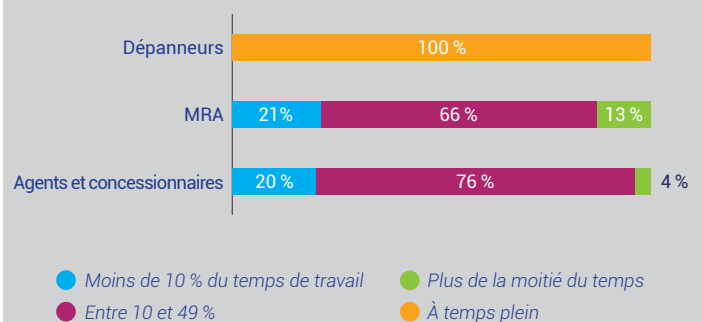
Une autre spécificité du métier est le travail autonome : les dépanneurs VL interviennent seuls et doivent donc être très polyvalents et disposer de compétences techniques solides pour intervenir en autonomie.

Le professionnel du dépannage doit intervenir en dehors du garage (sans l'équipement complet, ni l'espace adéquat), il doit donc faire preuve de réelles capacités d'adaptation et d'une certaine solidité physique. Et ce d'autant plus que ces interventions ont parfois lieu en situation de danger immédiat, ce qui demande au professionnel les compétences techniques de mise en sécurité et une bonne maîtrise de soi.

Enfin, ces professionnels doivent désormais assurer les besoins de mobilité de leurs clients et proposer des solutions alternatives de transport lorsque le véhicule est remorqué et immobilisé.

Les spécificités du métier entraînent des besoins en compétences très spécifiques à la fois sur le plan technique, relationnel et administratif mais aussi en termes de sécurité.

TAUX D'UTILISATION DU PERSONNEL POUR LES ACTIVITÉS DE DÉPANNAGE



Source : Enquête ANFA, 2016



AUTOROUTE : UNE GRANDE DANGÉROSITÉ

La profession déplore régulièrement des accidents, parfois mortels. En réaction à ces risques, les professionnels demandent aux autorités une amélioration des règles de sécurité lors de leurs interventions.

Caractéristiques de l'activité	Besoins en compétences
Techniques	
Diversité des véhicules (dont véhicules électriques et véhicules hybrides)	Connaissance technique (motorisation/ électricité)
Diversité des opérations et situations	Remorquage, grutage, treuillage
Diversité des lieux d'opération + rapidité exigée	Utilisation des nouveaux outils de géolocalisation
Évolution des moyens de paiement	Réalisation d'encaissements numérisés (par téléphone)
Relationnelles/Personnelles	
Interventions (VL) en solitaire et décision de dépanner sur place ou de remorquer	Autonomie/capacité d'adaptation
Intervention/remorquage (PL) en équipe	Management d'équipe
Clientèle stressée , peu informée	Empathie, conseil , aiguillage, appétence pour le contact humain
De sécurité	
Dangerosité des lieux et opérations	Application des procédures de sécurité pour soi-même et mise en sécurité des passagers
Administratives	
Présence exclusive du dépanneur donc intermédiation entre le client et la société d'assistance	Rédaction des documents et des factures, lien avec la société d'assistance
De mobilité	
Exigence des assistants pour une prise en charge complète de la mobilité : solutions alternatives de transport pour terminer le trajet en cas de remorquage	Continuité de la mobilité des clients, lien avec la société d'assistance

L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le secteur dépannage - remorquage comprend deux qualifications au sein du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA), au niveau ouvriers-employés. Il existe donc deux formations spécialisées correspondantes dans la branche : deux Certificats de Qualification Professionnelle (CQP).

Pour répondre à la réforme de la formation professionnelle qui introduit le compte personnel de formation (CPF), la branche a rénové la structure des CQP, qui sont désormais organisés en blocs de compétences :

Le CQP Dépanneur – Remorqueur VL intègre quatre blocs de compétences :

- Évaluation et mise en sécurité de l'intervention de dépannage remorquage
- Dépannage d'un véhicule léger
- Remorquage d'un véhicule léger
- Organisation et gestion de l'intervention de dépannage remorquage VL

Le CQP Dépanneur – Remorqueur PL intègre quatre blocs de compétences :

- Évaluation et mise en sécurité de l'intervention de dépannage remorquage
- Dépannage d'un poids lourd
- Remorquage d'un poids lourd
- Organisation et gestion de l'intervention de dépannage remorquage PL

Dans ces deux CQP, la rénovation a mis l'accent sur la mise en sécurité, notamment via l'unité de compétence « Prévenir les risques électriques visant l'habilitation B2XL dépanneur-remorqueur ». La relation client a également été renforcée dans son aspect relationnel, au-delà de la simple gestion administrative.

Retrouvez toutes les publications de l'Observatoire sur www.anfa-auto.fr/observatoire

Observatoire ANFA
2 rue Capella - 44470 Carquefou
Tél. : 02 44 76 21 50
observatoire@anfa-auto.fr • www.anfa-auto.fr

Directeur de la publication : Patrice OMNES
Directeur de rédaction : Stéphane PAUTET
Rédaction : Marie-Sophie GIRARDIN
Édition et création : Service Communication ANFA