



DÉPANNAGE-REMORQUAGE

Le dépannage-remorquage est une activité stratégique de la branche des services de l'automobile : il vient en aide aux conducteurs en panne ou accidentés, tout en assurant la sécurité de tous les usagers de la route. Qu'il s'agisse d'opérations simples comme l'apport de carburant ou d'interventions complexes (diagnostic, réparation sur place, remorquage de véhicules immobilisés dans des lieux très fréquentés...), les dépanneurs-remorqueurs doivent fournir une solution de mobilité sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

Le secteur est dynamique et devrait le rester dans les années à venir, porté par un parc de véhicules croissant et vieillissant et des offres d'assurance automobile de plus en plus complètes. Il doit néanmoins faire face aux évolutions technologiques des véhicules, notamment au déploiement du véhicule électrique, et à des exigences de plus en plus fortes de la clientèle ou des intermédiaires apporteurs d'affaires.

Hausse de l'activité, évolution du métier face aux technologies, complexification de la relation client : la problématique du recrutement et de la formation des salariés est centrale pour répondre aux défis du secteur.

900 établissements spécialistes — 7 900 salariés

(Sources : SNSA, Mobilians, Pages jaunes ; traitement ANFA)



Le dépannage-remorquage est réalisé par des entreprises de dépannage spécialisées. 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 est également exercée par les concessionnaires, les agents ou les garagistes indépendants, en activité complémentaire : 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.

MÉTHODOLOGIE

La statistique publique ne permet pas de comptabiliser les établissements ayant pour activité principale le dépannage-remorquage. Ces derniers sont théoriquement regroupés sous le code APE 52.21Z (services auxiliaires des transports terrestres) qui recouvre d'autres activités éloignées de notre domaine comme, par exemple, l'exploitation d'aires de stationnement ou encore l'exploitation de l'infrastructure ferroviaire.

Plusieurs tentatives de recensement ont été mises en place et notamment, le recours aux données de **l'Union des Assisteurs** (anciennement SNSA) qui dispose d'un annuaire des entreprises de dépannage sélectionnées par les entreprises d'assistance. Les entreprises d'assistance étant les principaux apporteurs d'affaires des dépanneurs, ils ont tout intérêt à être référencés auprès d'elles. Cependant, ce fichier n'est pas exhaustif puisque certains dépanneurs-remorqueurs font le choix de ne pas travailler en lien avec les sociétés d'assistance. L'étude a également mobilisé les contacts de l'organisation patronale **Mobilians** et a comptabilisé les établissements recensés sur le site des **Pages Jaunes**.

La confrontation de ces trois bases de données a permis d'identifier près de 6 000 établissements proposant une activité de dépannage-remorquage, dont 902 inscrits dans le code APE 52.21Z, que l'on peut considérer comme spécialistes.

Ces 902 établissements sont regroupés en 805 entreprises distinctes et actives selon l'INSEE en 2024.

Cet Autofocus présente les résultats d'une enquête réalisée auprès d'entreprises spécialisées du dépannage-remorquage. Nous ferons donc un focus sur ces acteurs dans la suite du document.



902 établissements,
soit 805 entreprises seraient
spécialisées sur le dépannage-
remorquage



LES ENTREPRISES SPÉCIALISÉES EN DÉPANNAGE-REMORQUAGE SONT LE PLUS SOUVENT DES TPE.

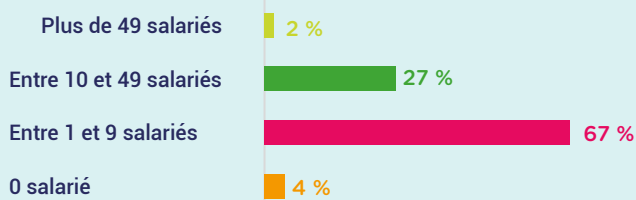


PRÈS DES TROIS QUARTS (71%) EMPLOIENT MOINS DE 10 SALARIÉS.

LOCALISATION DES ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS DU DÉPANNAGE-REMORQUAGE



RÉPARTITION DES ENTREPRISES RÉPONDANTES EN FONCTION DES EFFECTIFS SALARIÉS



N = 316
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Si le dépannage-remorquage est l'activité principale des entreprises spécialisées, certaines d'entre elles peuvent avoir d'autres activités. Il peut notamment s'agir de :

- Mécanique / carrosserie ;
- Fourrière ;
- Casse et enlèvement d'épaves ;
- Vente de pièces détachées ;
- Location de véhicules.

Un peu plus de la moitié (55 %) des entreprises répondantes à l'enquête indiquent employer au moins un salarié sur un métier technique autre que dépanneur-remorqueur (mécanicien, responsable d'atelier...), hors fonctions supports. Le développement d'une activité secondaire peut être lié à la volonté de trouver des sources de revenus complémentaires ou être le fruit de l'histoire de l'entreprise et des appétences de son dirigeants et/ou de ses salariés.

« Notre entreprise a toujours été spécialisée dans le dépannage mais nous avons également d'autres activités. Nous avons une activité de mécanique que nous n'assurons plus depuis que notre mécanicien a quitté l'entreprise et nous avons une activité de carrosserie car c'était la première activité de notre chef d'entreprise. »

« Au cours des années passées, nous avons diversifié notre activité en ouvrant un garage dédié à la réparation et à la maintenance des véhicules. Cet atelier nous permet de réaliser des réparations rapidement, comme le changement d'une batterie ou d'une courroie. »

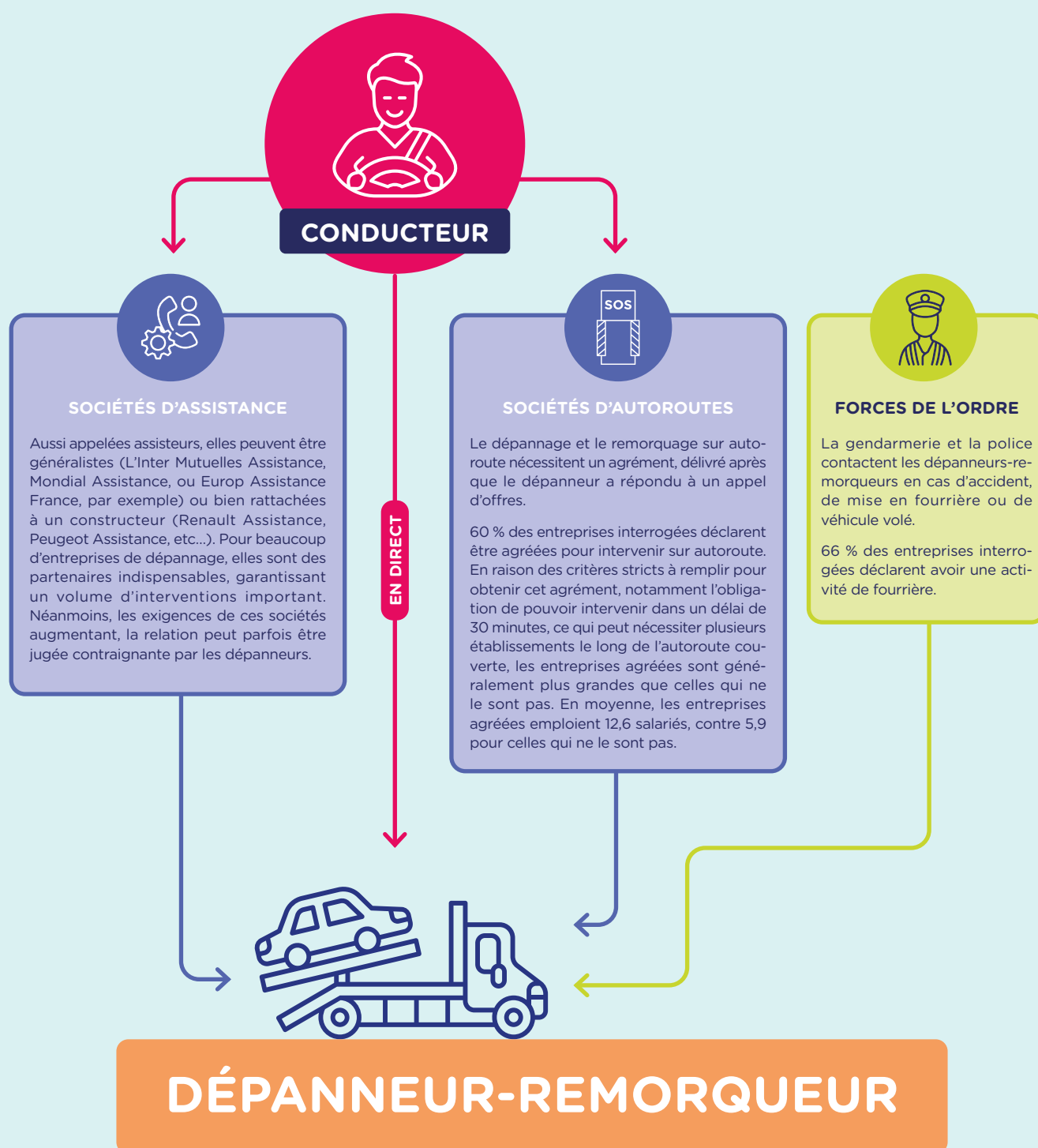
« Nous avons fait le choix de ne pas travailler avec les entreprises d'assistance. Afin de compléter les revenus de l'entreprise, nous avons développé une activité de carrosserie et nous sommes une fourrière agréée. De mon point de vue, une entreprise de dépannage qui n'est pas à proximité d'un grand centre urbain, disons environ 200 000 habitants, ne peut pas avoir un volume d'interventions de dépannage suffisant sans les assistants et doit avoir des activités secondaires. »

LE MARCHÉ ET LES ACTIVITÉS

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.

LES DIFFÉRENTS APORTEURS D'AFFAIRES DES DÉPANNEURS-REMORQUEURS





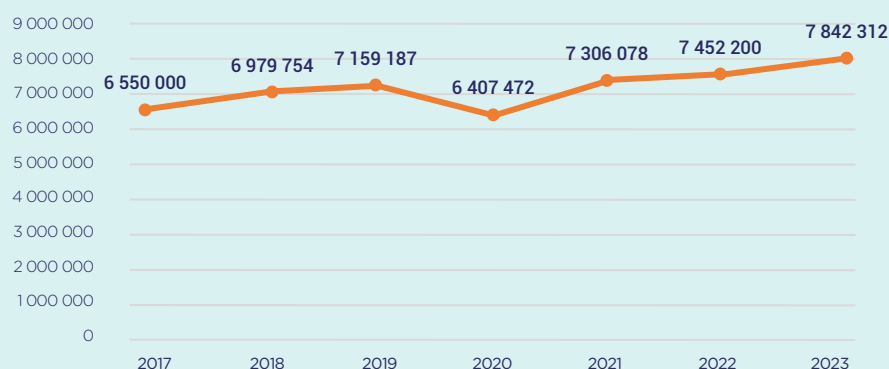
« Nous travaillons principalement avec deux assistants et avons quelques appels de la police pour des interventions de fourrière. La quasi-totalité de notre activité provient des appels des assistants. Travailler avec les assistants est une vraie sécurité dans le sens où ils garantissent un flux régulier d'interventions. »

« Je dirais que les appels des entreprises d'assistance nous assurent 70% de notre activité et le reste provient des appels des forces de l'ordre ou des particuliers qui nous contactent directement. Nous sommes implantés dans un petit territoire, comme nous sommes bien référencés dans les moteurs de recherche, que nous faisons de la publicité sur nos camions les gens nous connaissent et il n'est pas rare que les conducteurs nous appellent directement. »

Selon l'Union des Assisteurs (anciennement SNSA), environ 7,8 millions de dossiers d'assistance automobile ont été traités en 2023 (un dossier pouvant correspondre à une intervention à la suite d'une panne, d'une crevaison ou d'un accident). Ce chiffre est en constante augmentation au cours de la décennie passée, à l'exception de l'année 2020 marquée par une diminution de la circulation automobile du fait de la crise sanitaire.



NOMBRE DE DOSSIERS D'ASSISTANCE AUTOMOBILE TRAITÉS PAR LES ENTREPRISES D'ASSISTANCE

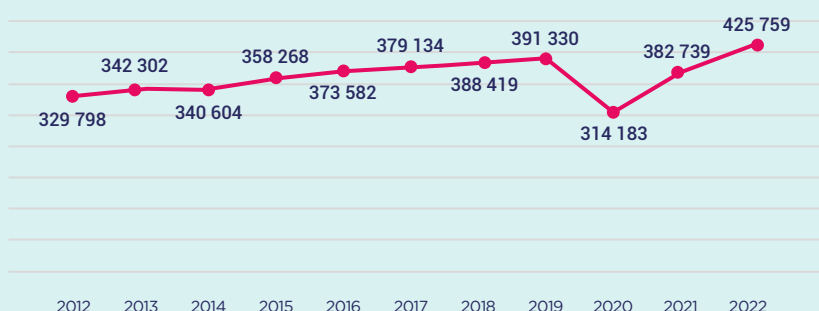


Source : Union des Assisteurs



Les sociétés d'autoroutes font également état d'une augmentation du nombre d'interventions au cours des années passées. Elles recensent environ 425 000 interventions en 2023, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2022. Chaque année, environ 75 % des interventions sur autoroutes sont des remorquages et 25 % des dépannages sur place. 89 % des interventions concernent des véhicules légers et 11 % des poids lourds (source : ASFA).

NOMBRE D'INTERVENTIONS DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE SUR AUTOROUTE



Source : ASFA - Chiffres clés



LES INTERVENTIONS SUR AUTOROUTES, VOIES EXPRESS ET OUVRAGES D'ART

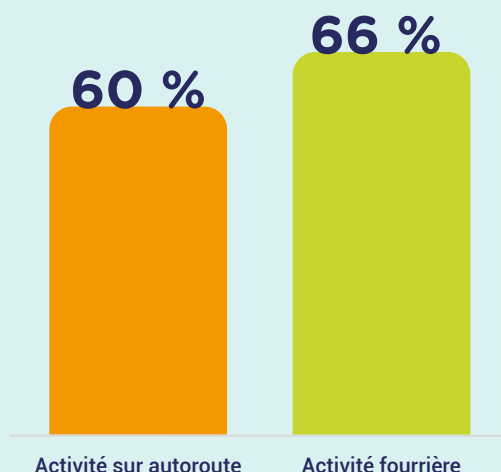
Le dépannage sur le réseau autoroutier concédé est réalisé par des dépanneurs-remorqueurs agréés, sélectionnés par le biais d'appels d'offres émis par les organismes gestionnaires.

Plusieurs critères sont étudiés pour délivrer l'agrément, dont :

- La distance du garage du lieu d'intervention. Il est nécessaire pour être agréé de disposer d'un ou de plusieurs garages à proximité des accès de l'autoroute. En cas d'intervention, le dépanneur doit arriver sur le lieu de l'intervention dans les 30 minutes qui suivent l'appel via la borne d'urgence.
- La qualité des équipements
- La qualification du personnel
- La disponibilité des équipes. Il est ainsi demandé aux dépanneurs agréés d'assurer une permanence téléphonique en continu.
- Le tarif des interventions (pour les activités dont le prix n'est pas réglementé : intervention sur poids lourds, gardiennage...).

En fonction de la panne rencontrée, le dépanneur peut réaliser la réparation sur place ou assurer le remorquage du véhicule immobilisé vers un garage. Les tarifs des interventions de dépannage-remorquage sur autoroute sont réglementés, à l'exception des interventions sur poids lourds (PTAC égal ou supérieur à 3,5 tonnes).

PART DES ENTREPRISES DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE SPÉCIALISÉES AYANT UNE ACTIVITÉ SUR AUTOROUTE OU UNE ACTIVITÉ FOURRIÈRE



N = 363
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

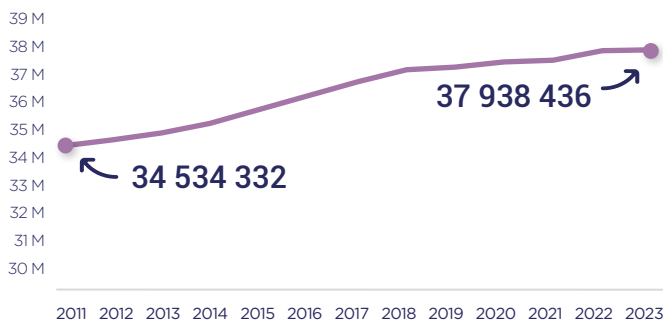


FACTEURS IMPACTANT LE MARCHÉ

Plusieurs facteurs influent sur l'activité de dépannage-remorquage.

LA TAILLE DU PARC AUTOMOBILE

ÉVOLUTION DU PARC VP EN CIRCULATION



Source : SDES, Rsvero - Champ : France métropolitaine

Plus le nombre de véhicules en circulation est important, plus mécaniquement, la probabilité de recours au dépannage-remorquage augmente. Entre 2011 et 2023, le parc de véhicules particuliers (VP) a augmenté de 10 %.

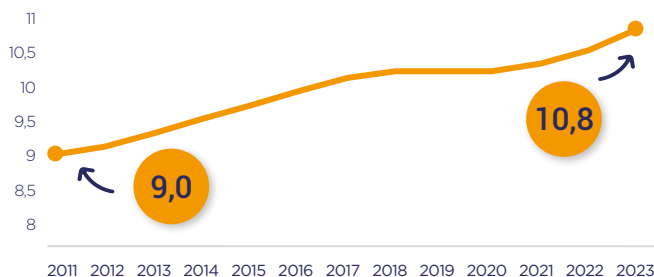


LE VIEILLISSEMENT DU PARC AUTOMOBILE

Plus les véhicules en circulation vieillissent, plus la probabilité de pannes augmente. Entre 2011 et 2023, l'âge moyen a progressé de près de deux ans pour atteindre 10,8 ans.



AGE DU PARC AUTOMOBILE EN CIRCULATION



Source : SDES, Rsvero

LES ALÉAS CLIMATIQUES

L'activité du dépannage-remorquage est traditionnellement marquée par une forte saisonnalité, le nombre d'interventions augmentant pendant les périodes de vacances scolaires (et particulièrement à l'occasion des congés estivaux). Cette saisonnalité tend à s'accroître du fait des aléas climatiques. L'augmentation de la durée et de l'intensité des épisodes caniculaires au cours des années passées engendre un accroissement du nombre de pannes (épuisement plus rapide des batteries, pannes électriques, surchauffe des pneus...).

L'ÉVOLUTION DES VÉHICULES

Les entreprises d'assistance notent une augmentation du nombre d'interventions liées au système AdBlue des véhicules diesel, méconnu par les conducteurs. Le nombre de dossiers crevaillon augmente également car les véhicules sont de moins en moins équipés de roue de secours.

S'agissant de l'impact des évolutions technologiques sur le volume d'interventions, l'enquête permet de mettre en avant des perceptions différentes. Une partie des dépanneurs estime que les véhicules récents, notamment électriques, sont plus fiables (dans la mesure où les moteurs des véhicules électriques sont composés de moins de pièces) et que le remplacement progressif du parc devrait se traduire par une diminution du nombre d'interventions liées aux pannes mécaniques. À l'inverse, une partie des dépanneurs pense que les véhicules électriques produits à date ne sont pas encore aboutis et sont moins fiables que les véhicules thermiques.

Plus globalement, la fiabilité des véhicules a augmenté ces dernières décennies mais lorsqu'un véhicule récent tombe en panne, il est plus fréquent de devoir le remorquer jusqu'à un atelier pour pouvoir diagnostiquer le problème et le résoudre.



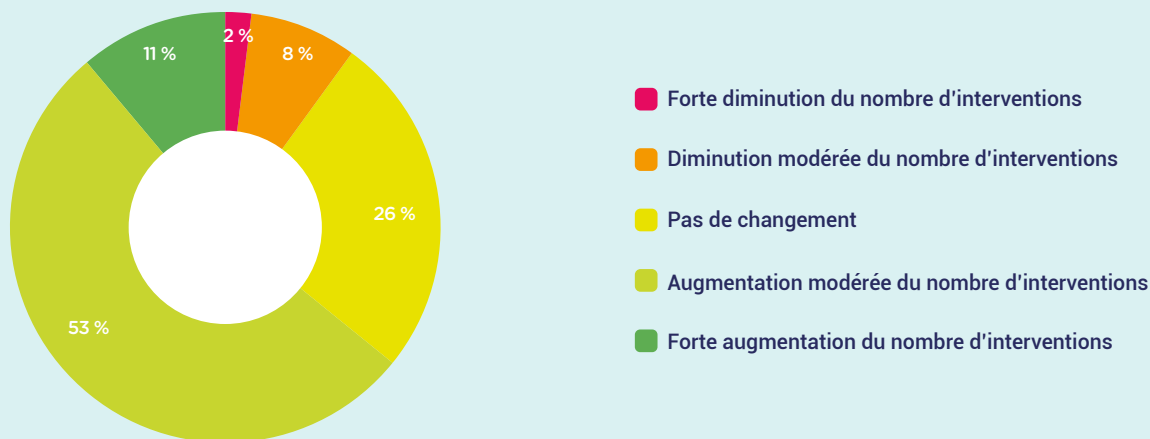
L'ÉVOLUTION DES ATTENTES DES ENTREPRISES D'ASSISTANCE

Pour se démarquer, les entreprises d'assistance essaient d'étoffer la gamme de services qu'elles proposent à leurs clients, notamment en faisant évoluer les conditions de prise en charge des pannes (distance entre le lieu de la panne et le domicile du client par exemple), ce qui impacte in fine les interventions de dépannage.

« Le nombre d'interventions que nous réalisons est pour partie lié à ce que demandent les entreprises d'assistance. Avant, il fallait une certaine distance entre le lieu de la panne et le domicile de la personne. Aujourd'hui on peut intervenir au pied des maisons. »

La majorité des dépanneurs interrogés (64 %) indique qu'ils pensent que le nombre d'interventions devrait continuer d'augmenter dans les années à venir. 26 % estiment que l'activité va se maintenir et 10 % pensent qu'elle va diminuer.

DANS LES ANNÉES À VENIR, PENSEZ-VOUS QUE LE NOMBRE D'INTERVENTIONS DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE RÉALISÉES PAR VOTRE ENTREPRISE VA AUGMENTER OU DIMINUER ?



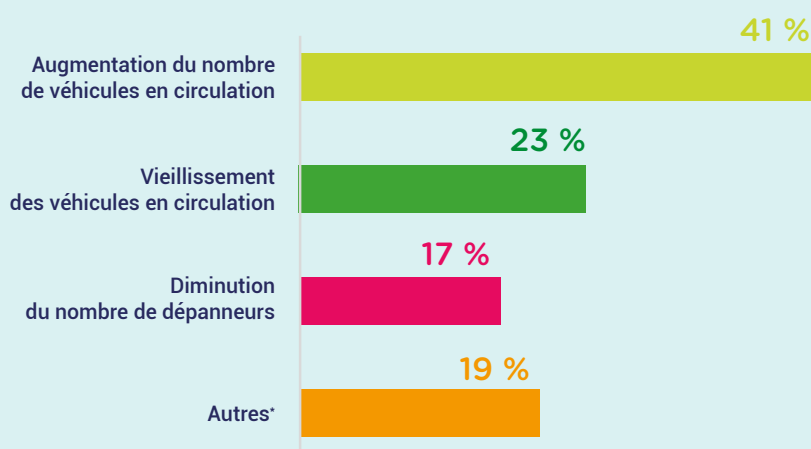
N = 288

Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Les dépanneurs-remorqueurs interrogés qui envisagent une hausse de leur activité l'associent le plus souvent à l'augmentation du nombre de véhicules en circulation (41 % des répondants) et au vieillissement du parc automobile (23 % des répondants). Pour 17 % des répondants, l'augmentation de l'activité serait principalement associée à une diminution du nombre de dépanneurs en activité et donc à une concentration du secteur.



SELON VOUS, POUR QUELLES RAISONS L'ACTIVITÉ AUGMENTERA-T-ELLE ?

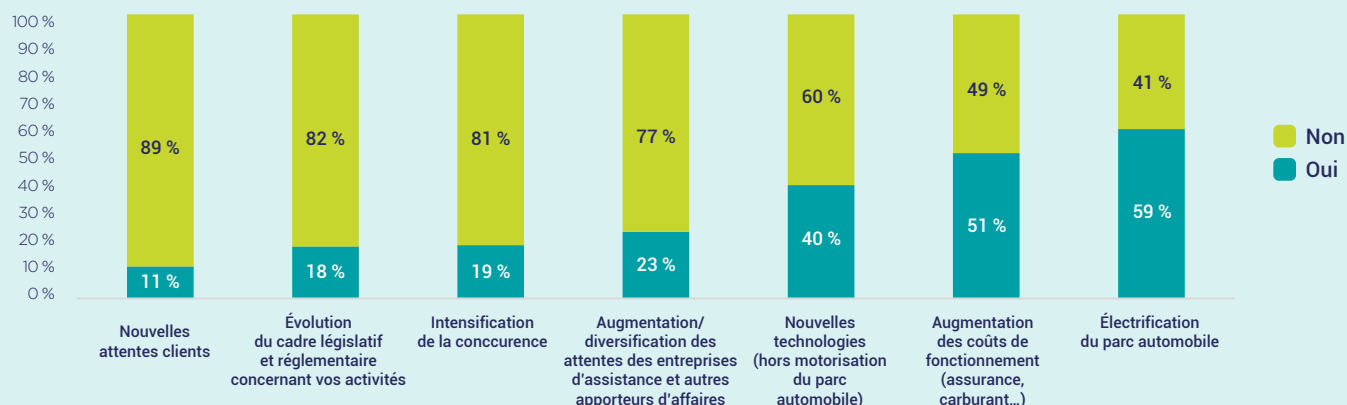


N = 185 ; * augmentation du nombre de véhicules électriques et complexité croissante des véhicules en circulation, évolution des attentes des entreprises d'assistances et nouveaux marchés publics, évolution des comportements des conducteurs...
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa



L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

LES PRINCIPAUX FACTEURS DE TRANSFORMATION DE L'ACTIVITÉ SELON LES DÉPANNEURS-REMORQUEURS



N= 285

Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Pour les dépanneurs-remorqueurs interrogés, plusieurs facteurs de transformation impactent le contenu de leur activité. Les deux principaux concernent les évolutions techniques des véhicules.

L'ÉLECTRIFICATION DU PARC

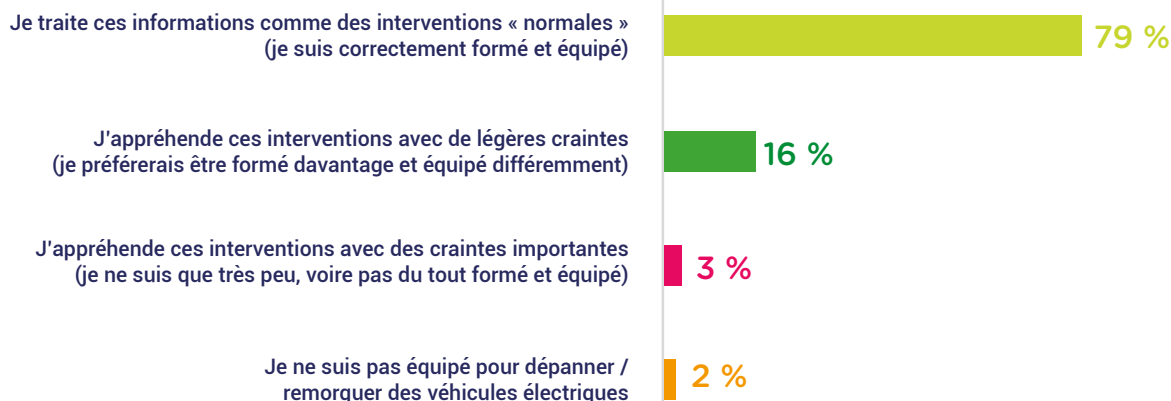
L'électrification du parc est l'item le plus cité par les dépanneurs-remorqueurs spécialisés. 59 % d'entre eux estiment qu'il s'agit d'un facteur qui transforme ou va transformer leur activité dans les années à venir.

Les interventions sur véhicules électriques sont encore rares et la grande majorité des dépanneurs-remorqueurs interrogés indiquent se sentir correctement formés et équipés pour intervenir sur ce type de véhicules. Pour autant, 1 dépanneur sur 5 appréhende les interventions sur véhicules électriques et 2 % indiquent ne pas être équipés ou formés pour intervenir sur ce type de véhicules.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Les nouvelles technologies (hors évolution de la motorisation) : l'électronique embarquée occupe une place de plus en plus importante au sein des véhicules neufs. Il est plus difficile de dépanner les systèmes électroniques sur place. En cas de panne, il est nécessaire de remorquer le véhicule vers un atelier afin de diagnostiquer le dysfonctionnement.

LA PERCEPTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LES INTERVENTIONS SUR DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES



N= 285

Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa



LE DÉPANNAGE-REMORQUAGE DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Depuis 2011, l'habilitation électrique est une exigence réglementaire pour les travailleurs qui effectuent des opérations sur les véhicules (électriques et hybrides) ayant une source d'énergie embarquée ou qui travaillent à proximité de ces véhicules. Depuis 2015, les habilitations électriques sont regroupées au sein de la norme NF C 189-550. Une habilitation est spécifique aux opérations de dépannage-remorquage : l'habilitation B2XL dépannage-remorquage. Les dépanneurs qui sont amenés à intervenir sur des véhicules électriques ou hybrides accidentés doivent disposer de cette habilitation. D'autres habilitations peuvent être nécessaires, telles que l'habilitation B2XL opération batterie, obligatoire pour toute intervention de contrôle ou de remplacement d'une batterie de poids lourd. Les habilitations électriques doivent être recyclées tous les trois ans.

- Les véhicules électriques sont tendanciellement plus lourds que les véhicules thermiques et le bloc batterie des véhicules peut influencer sur la position du centre de gravité de véhicule. Le tractage d'un véhicule électrique peut ainsi l'endommager et le recours à un camion plateau (plus contraignant, car il faut y hisser le véhicule) est de fait, plus fréquent pour ce type de véhicules.
- Le transport et le stockage des véhicules électriques (notamment accidentés) doivent faire l'objet de précautions particulières du fait du risque d'incendie. Il est ainsi recommandé d'isoler un véhicule électrique accidenté (par le biais de murs ou de bâches de protection ou en le stockant dans un caisson).

« **Mon entreprise a déjà été confrontée à deux incendies de batteries. Nous avons une activité de fourrière et avons en permanence plusieurs dizaines de véhicules garés sur notre parking. Pour limiter les effets des incendies, nous laissons plus d'espace autour des véhicules électriques. Cela veut dire concrètement que les véhicules électriques que nous conservons ont besoin de plus de place. Aujourd'hui ils sont peu nombreux mais à l'avenir, cela veut dire qu'à espace constant nous pourrions conserver moins de véhicules. »**

- Les véhicules électriques sont tendanciellement plus onéreux que les véhicules thermiques. Ce coût plus important peut être source de stress au cours des interventions de dépannage-remorquage lié à la peur de dégrader le véhicule.

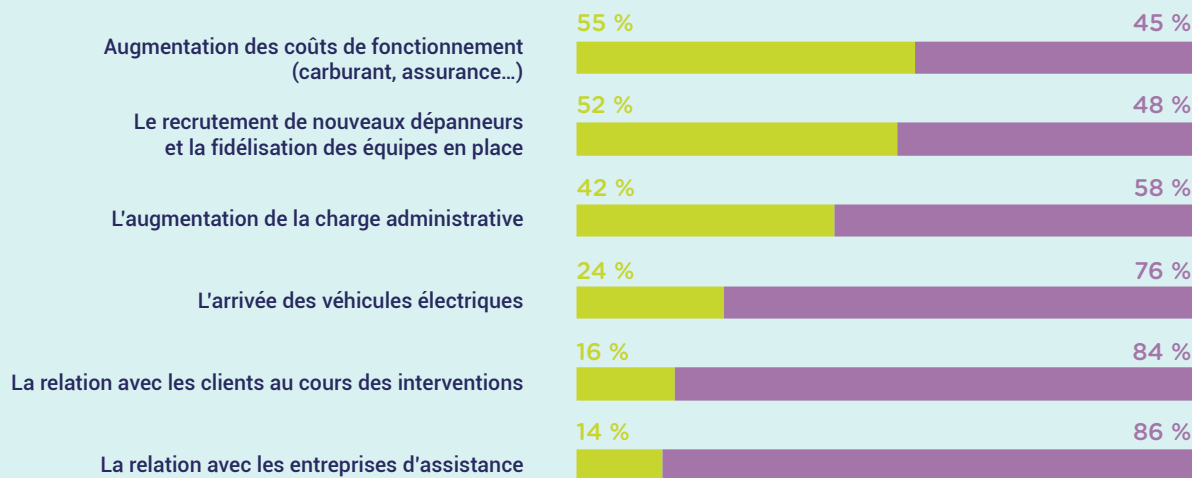
S'adapter pour intervenir sur des véhicules électriques ou hybrides est un enjeu pour les dépanneurs-remorqueurs au regard de la croissance du parc de véhicules ayant une source d'énergie embarquée en circulation. Si les voitures électriques ne dépassaient pas les 2 % du parc roulant en 2023, elles représentaient néanmoins, additionnées aux hybrides rechargeables, plus d'un million de voitures en circulation. Toutes les projections anticipent une forte progression des véhicules électrifiés dans les années à venir, notamment du fait des contraintes réglementaires. Selon notre scénario Prospectives le plus récent, 45 % du parc pourrait être électrifié en 2036.





LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

AU QUOTIDIEN, QUELLES SONT LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS AUXQUELLES VOUS ÊTES CONFRONTÉ ?



N= 288 ; 3 réponses possibles
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Oui Non

L'AUGMENTATION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT (ASSURANCE, CARBURANT)

L'augmentation des coûts de fonctionnement (assurance, carburant) est la principale difficulté citée par les dépanneurs. Le secteur est particulièrement exposé à l'augmentation du coût de l'énergie – sensible depuis le déclenchement de la guerre en Ukraine. Cette hausse des coûts pénalise la rentabilité de l'activité et se retrouve au centre des préoccupations des dépanneurs. Et ce d'autant plus qu'ils ne peuvent pas forcément répercuter cette hausse sur les tarifs d'intervention, ces derniers étant notamment réglementés sur autoroute d'une part, et négociés dans le cadre des relations commerciales avec les sociétés d'assistance d'autre part.



LE RECRUTEMENT

52 % des répondants à notre enquête estiment que le recrutement de nouveaux dépanneurs et la fidélisation des équipes en place sont une de leurs principales difficultés.

Près des trois quarts des entreprises interrogées ont recruté ou ont essayé de recruter un ou plusieurs dépanneurs. La hausse de l'activité se traduit par des besoins relativement importants en termes de recrutement. En outre, la fidélisation des salariés est également un enjeu pour les entreprises de dépannage (62 % des entreprises indiquent qu'il leur est difficile de fidéliser les salariés en poste), principalement car il leur est difficile de trouver des candidats formés et autonomes. Les périodes d'intégration de nouveaux salariés donnent lieu à des pratiques de mentorat plus ou moins longues qui représentent un investissement important pour l'entreprise.

L'AUGMENTATION

DE LA CHARGE ADMINISTRATIVE

L'augmentation de la charge administrative est soulignée par 42 % des répondants. Elle renvoie principalement aux attentes de compte-rendu de l'activité exprimées par les apporteurs d'affaires. Pour autant, seuls 14 % des répondants citent les relations avec les assistants comme une des principales difficultés qu'ils rencontrent au quotidien.



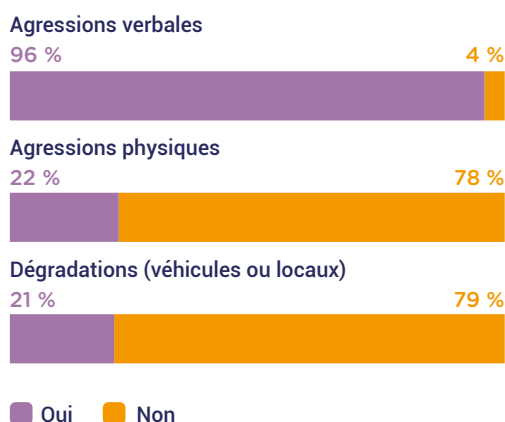
LES ENTREPRISES DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE FACE AUX INCIVILITÉS

57%

DES ENTREPRISES INTERROGÉES
INDIQUENT AVOIR ÉTÉ CONFRONTÉES
À DES INCIVILITÉS AU COURS
DU SECOND SEMESTRE 2023.



LES INCIVILITÉS AUXQUELLES SONT CONFRONTÉS LES DÉPANNÉURS-REMORQUEURS



N= 162 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Pour la quasi-totalité d'entre elles (96 %), il s'agissait d'agressions verbales. Pour 22 % d'agressions physiques et pour 21 % de dégradations (véhicules et/ou locaux).

Enfin, parmi les répondants déclarant avoir été confrontés à des incivilités et qui ont une activité de fourrière, 12 entreprises (soit 10 %) indiquent avoir été victime d'une tentative d'incendie ou d'un incendie volontaire. Les fourrières qui gardent des véhicules sous main de justice peuvent être la cible d'individus cherchant à détruire d'éventuelles preuves dans des affaires criminelles.

Sans aller jusqu'à parler d'incivilité, certains dépanneurs regrettent un contexte d'intervention qui tend à se dégrader. Les clients seraient de moins en moins patients et de plus en plus exigeants vis-à-vis des modalités de prise en charge des véhicules, afin d'éviter toute dégradation et de diminuer au maximum les durées d'intervention. Ces exigences renforcées de la part de certains clients participent à augmenter le stress ressenti par les dépanneurs à l'occasion des interventions.

Les remontées du terrain témoignent **également de situations très positives** dans la relation avec les conducteurs qui sont reconnaissants d'être aidés par un dépanneur-remorqueur dans un moment critique (panne ou accident).



« **Au quotidien nous sommes confrontés à des incivilités mais principalement dans notre activité de fourrière. Les gens essaient de nous empêcher de prendre les véhicules et peuvent être violents. »**



« **Sans vraiment parler d'incivilités les gens semblent de plus en plus tendus. Nous sommes confrontés à des clients mécontents, qui trouvent qu'on met trop de temps à arriver, à intervenir, qu'on endommage leur véhicule... Ce n'est pas nouveau mais cela me semble plus régulier, les gens sont plus pointilleux quand on prend en charge les véhicules, surveillent davantage et reprochent le moindre dommage, parfois avec beaucoup de mauvaise foi. »**

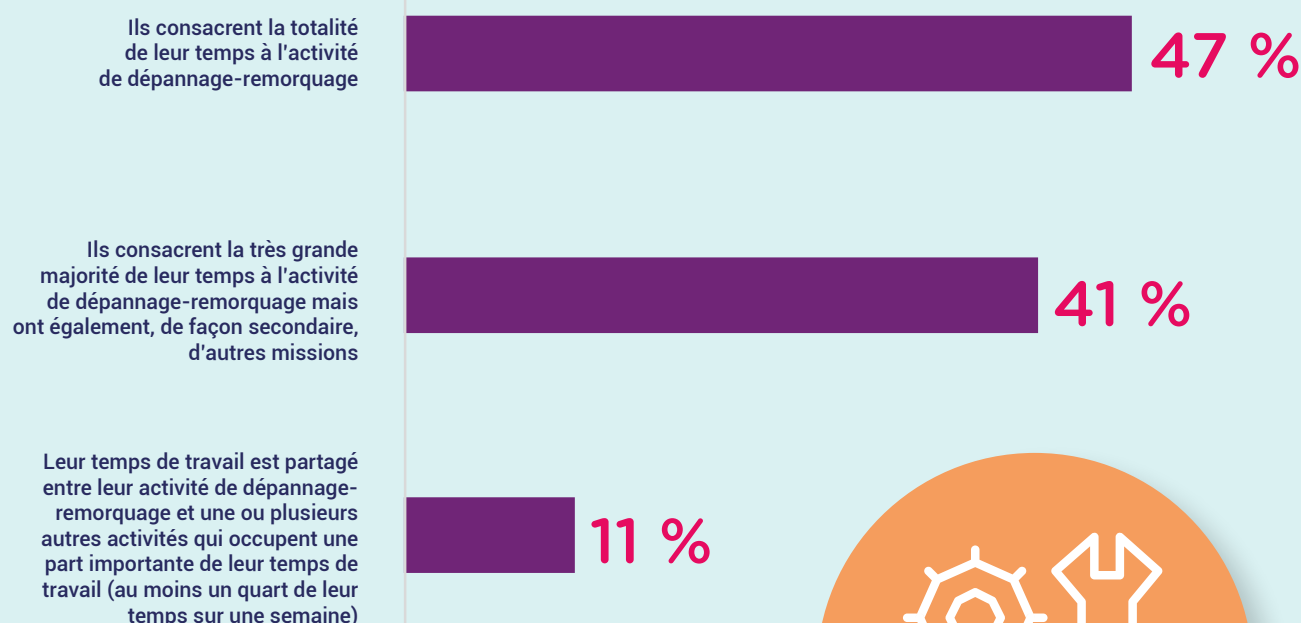


« **Nous sommes rarement confrontés à des incivilités. La plupart du temps les gens sont contents de nous voir ! »**

Afin d'estimer les volumes d'emploi des entreprises spécialisées, nous avons extrapolé les données récoltées lors de l'enquête auprès des 316 entreprises spécialistes répondantes aux 805 entreprises identifiées précédemment.

*Les entreprises spécialisées du dépannage-remorquage emploient
7 900 salariés, dont environ 5 100 dépanneurs*

RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ DES DÉPANNEURS-REMORQUEURS



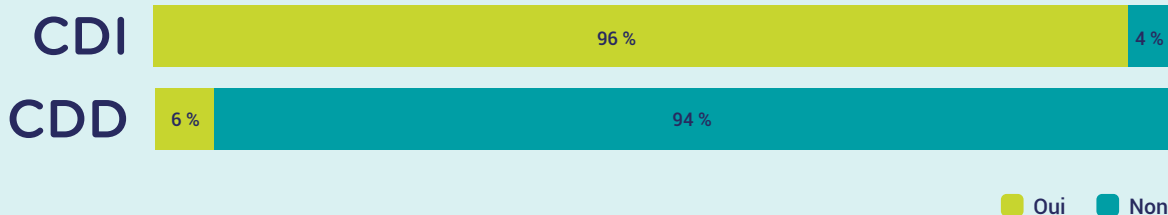
N= 297 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Parmi les répondants qui déclarent employer au moins un salarié en tant que dépanneur-remorqueur, près de la moitié (47 %) indiquent que ces salariés consacrent la totalité de leur temps à l'activité de dépannage-remorquage et 41 % qu'ils consacrent la très grande majorité de leur temps à l'activité de dépannage-remorquage. Seuls 11 % des répondants indiquent qu'une part significative du temps de travail des dépanneurs-remorqueurs est consacrée à d'autres tâches que le dépannage-remorquage.

« Les dépanneurs-remorqueurs que nous employons sont le plus souvent en intervention. Quand ils ne sont pas sur la route, ils aident à la maintenance des dépanneuses ou peuvent donner un coup de main à l'atelier mais cela reste plutôt rare, notre objectif est de faire en sorte qu'ils soient tout le temps en intervention. »

L'emploi est stable : concernant les postes de dépanneurs-remorqueurs, 96 % des entreprises interrogées ont recours au CDI et seulement 6 % au CDD. L'utilisation de l'intérim est marginale, seules 4 % des entreprises déclarent y avoir recours.

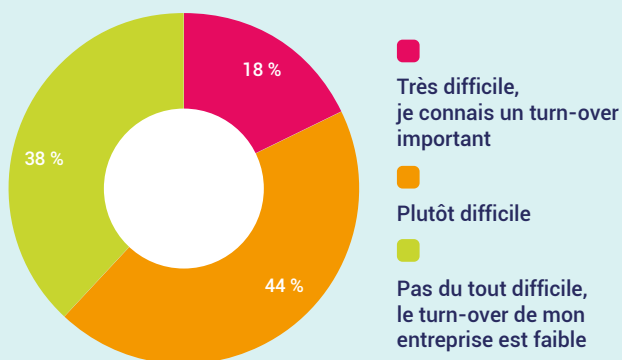
SOUS QUELS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL LES DÉPANNEURS-REMORQUEURS QUE VOUS EMPLOYEZ TRAVAILLENT-ILS ?



N= 294 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Le recours très majoritaire au CDI pour l'emploi des dépanneurs-remorqueurs peut être en partie expliqué par les enjeux de fidélisation des salariés. Seuls 38 % des répondants indiquent ne pas avoir de difficultés à fidéliser les dépanneurs-remorqueurs qu'ils emploient et 58 % indiquent que l'ancienneté moyenne de leurs salariés est de 5 ans ou moins.

DIRIEZ-VOUS QU'IL EST PLUTÔT FACILE OU DIFFICILE DE FIDÉLISER LES SALARIÉS EMPLOYÉS EN TANT QUE DÉPANNEURS-REMORQUEURS ?

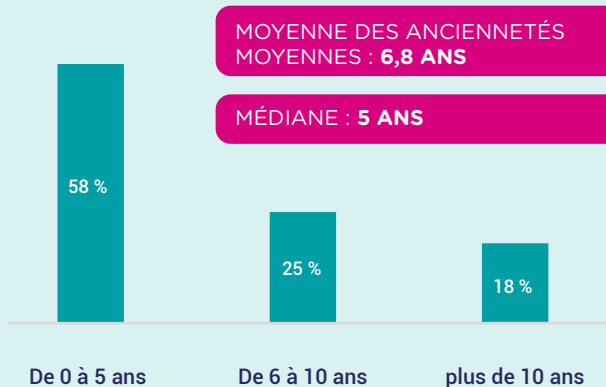


N= 294 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa



« Le métier de dépanneur est contraignant du point de vue des horaires mais aussi du point de vue des exigences qui pèsent sur nous, qu'elles proviennent des apporteurs d'affaires ou des clients. Les apporteurs d'affaires nous imposent des critères stricts sur la durée et la qualité des interventions et nous pénalisent financièrement si on ne les respecte pas. Cela ajoute du stress à des opérations de dépannage qui peuvent déjà se dérouler dans des environnements dangereux (autoroutes, voies rapides...) et donc stressants. Cela explique que les gens ne restent pas. »

L'ANCIENNETÉ MOYENNE DES DÉPANNEURS-REMORQUEURS SALARIÉS



N= 293 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

« La principale difficulté c'est le rythme, les horaires de travail. A partir du moment où la personne commence à avoir des enfants, les contraintes horaires deviennent trop importantes et les gens partent. Certains reviennent parfois dans le métier quand les enfants ont grandi mais pas tous. »



LE MÉTIER DE DÉPANNÉUR-REMORQUEUR : DES COMPÉTENCES MULTIPLES

Les dépanneurs-remorqueurs occupent une fonction essentielle pour garantir la sécurité des usagers de la route. L'exercice du métier nécessite plusieurs certifications et habilitations.



LES PERMIS DE CONDUIRE. Le permis B est requis pour la conduite d'un dépanneur-remorqueur dont le poids est inférieur à 3,5 tonnes. Le permis C est obligatoire pour la conduite des véhicules plus lourds. Les permis BE et CE peuvent être nécessaires si une remorque de plus de 750 kg est ajoutée à la dépanneur.



LA FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire). Obligatoire depuis 2009 pour la conduite d'un véhicule dont le PTAC dépasse 3,5 tonnes, la certification vise le perfectionnement de la conduite et de la logistique (chargement, sanglage...). Les dépanneurs-remorqueurs peuvent en être exemptés si la conduite ne constitue pas leur activité principale.



LA FCO (Formation Continue Obligatoire). Cette certification doit être renouvelée tous les cinq ans et permet d'actualiser les connaissances et de parfaire la pratique. Comme la FIMO, elle n'est obligatoire que si la conduite constitue l'activité principale du salarié.



Les habilitations pour intervenir sur ou à proximité de véhicules ayant une source d'énergie embarquée. **L'HABILITATION B2XL DÉPANNAGE-REMORQUAGE** est obligatoire pour les dépanneurs amenés à intervenir auprès de véhicules électriques accidentés. Une formation sur les risques électriques est nécessaire pour intervenir sur des véhicules électriques en panne. L'habilitation B2XL opération batterie est obligatoire pour les opérations de contrôle ou de remplacement d'une batterie de poids lourds.



**DÉCOUVREZ
LE TÉMOIGNAGE
D'UNE SALARIÉE
DU SECTEUR !**

[Cliquez ici !](#)



L'exercice du métier nécessite des **compétences en mécanique** pour pouvoir décider si le véhicule doit être remorqué ou dépanné sur place, et le cas échéant, pour procéder à la réparation.

Au-delà de ces exigences, les dépanneurs-remorqueurs doivent posséder plusieurs aptitudes.

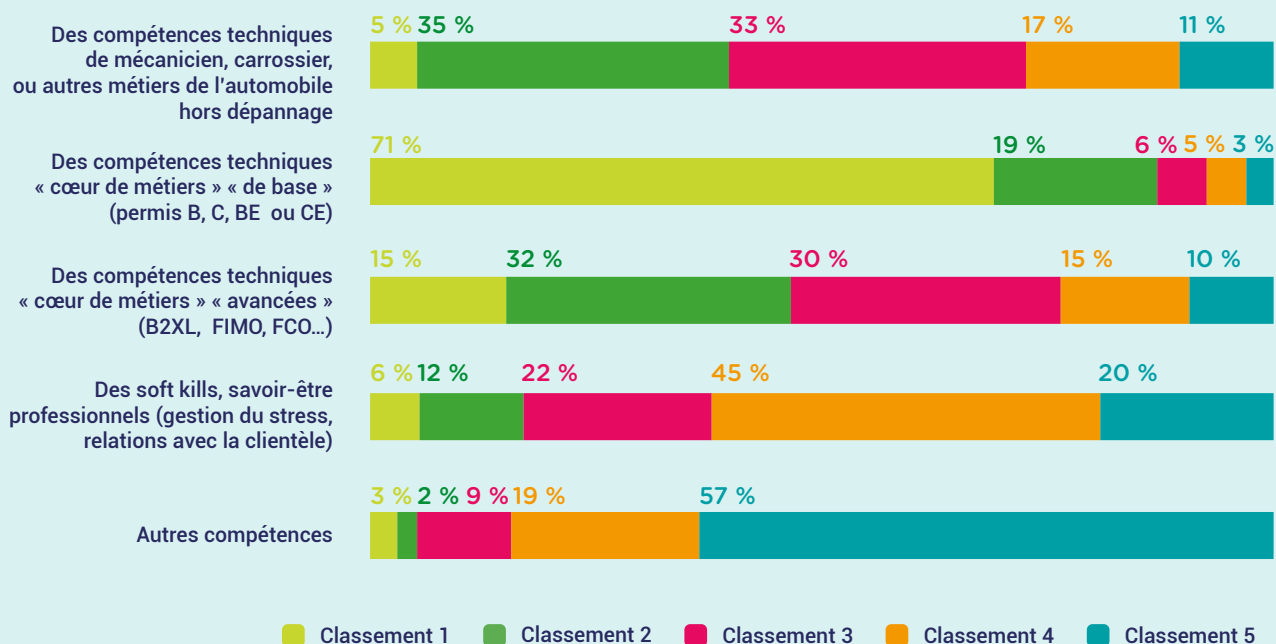
Le métier nécessite de faire preuve de sang-froid. Les dépanneurs peuvent intervenir dans des contextes dangereux (autoroutes...) qui nécessitent de savoir conserver son calme pour assurer sa sécurité ainsi que celle des usagers dont le véhicule est en panne.

Le métier suppose de faire preuve de fortes **capacités d'adaptation**. Le dépanneur doit ainsi s'adapter :

- Au type de situation rencontrée : panne, crevaison, véhicule accidenté sur le bord d'une route ou d'une autoroute, chute dans un fossé, accident impliquant plusieurs véhicules sur la chaussée...
- Au type de véhicule en panne : véhicule particulier, utilitaire, poids lourd... Les spécificités propres à chaque constructeur doivent être connues pour assurer un dépannage rapide.
- Aux équipements à disposition : en intervention, le dépanneur ne peut s'appuyer que sur le matériel qu'il a pu emporter dans sa dépanneur.

Dans le cadre des recrutements qu'ils réalisent, les dépanneurs-remorqueurs indiquent rechercher en priorité des **compétences techniques en lien avec le métier** (possession du permis poids lourds notamment) et des **compétences en mécanique**. Les compétences comportementales, si elles sont appréciées, ne sont pas citées en priorité.

COMPÉTENCES RECHERCHÉES EN PRIORITÉ LORS DES RECRUTEMENTS



N= 197 ; NdL : 71% des répondants indiquent chercher en priorité (classement 1) des compétences techniques « cœur de métier » « de base » (permis B ou permis C voire BE et CE).
 Autres compétences : sont notamment citées, la motivation, l'esprit d'initiative, la connaissance du secteur géographique.
 Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa



« Quand nous réalisons des recrutements, nous cherchons en priorité des gens du métier : mécaniciens, carrossiers... Des personnes dont on sait qu'elles connaissent le fonctionnement d'un véhicule et qui sont habituées à conduire des véhicules volumineux. Ensuite, il nous faut quelqu'un de passionné, quelqu'un qui pourra s'épanouir dans le métier et qui restera chez nous un certain temps. »

« Nous attendons deux choses chez les personnes que nous recrutons : le fait de posséder le permis poids lourds et d'avoir une expérience en mécanique, notamment car cela garantit que le dépanneur est plus à l'aise pour réaliser les dépannages sur place et ne remorque pas systématiquement les véhicules à l'atelier. »

« Quand je réalise un recrutement je cherche un mélange de compétences techniques et de qualités humaines. Pour les aspects techniques, avoir des compétences en mécanique établies - Bac pro en mécanique ou carrosserie - est un plus, avoir le permis poids lourds et la FIMO à jour est indispensable. Pour les qualités humaines, il faut avoir un bon relationnel : savoir rester calme dans toutes les situations, aimable, empathique, même quand les clients sont énervés ou tristes. Je ne pense pas qu'on puisse être un bon dépanneur si on est sec ou cassant. »



LES RECRUTEMENTS : UN HAUT NIVEAU MALGRÉ DES TENSIONS

Les besoins en recrutement sont importants, que ce soit pour répondre à une hausse de l'activité ou pour remplacer des départs de collaborateurs, dans un contexte de fidélisation difficile. Les entreprises interrogées dans notre enquête ont déclaré avoir recruté 420 dépanneurs-remorqueurs en 2023, alors qu'elles emploient 2 032 dépanneurs, soit un ratio de près d'un recrutement pour 5 salariés en poste.

Les deux tiers des recrutements ont concerné des personnes de moins de 35 ans ; 92 %, des hommes.

Un peu plus d'un tiers (35 %) des personnes recrutées avaient déjà une expérience dans le dépannage-remorquage et un tiers avaient une expérience dans un métier de l'automobile hors dépannage. Le dernier tiers des personnes recrutées n'avaient aucune expérience dans les métiers de l'automobile.

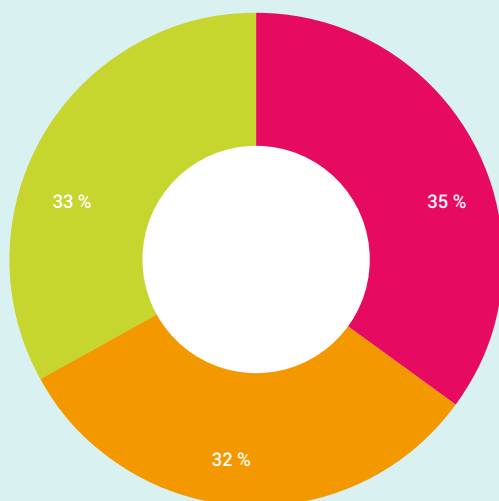
1 RECRUTEMENT

POUR 5 SALARIÉS EN POSTE



92% DES HOMMES

LA PERSONNE AVAIT-ELLE UNE EXPÉRIENCE PRÉALABLE AU SEIN D'UNE ENTREPRISE DE DÉPANNAGE-REMORQUAGE ?



La personne avait déjà une expérience en matière de dépannage-remorquage



Le candidat n'avait aucune expérience dans les métiers de l'automobile (primo insertion, reconversion...)



La personne avait déjà une expérience dans un métier de l'automobile hors dépannage (carrossier, mécanicien...)

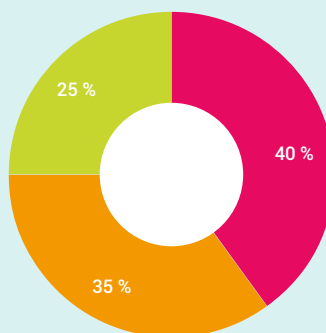
N= 188 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

60%

DE CES RECRUTEMENTS ONT ÉTÉ PLUTÔT, VOIRE TRÈS DIFFICILES.

EN OUTRE, 35 % DES RÉPONDANTS INDICENT QU'AU MOINS UN DE LEUR PROJET DE RECRUTEMENT N'A PAS PU ABOUTIR EN 2023.

LES DERNIERS RECRUTEMENTS QUE VOUS AVEZ RÉALISÉS ONT-ILS ÉTÉ DIFFICILES ?



Non



Oui, plutôt difficiles



Oui, très difficiles

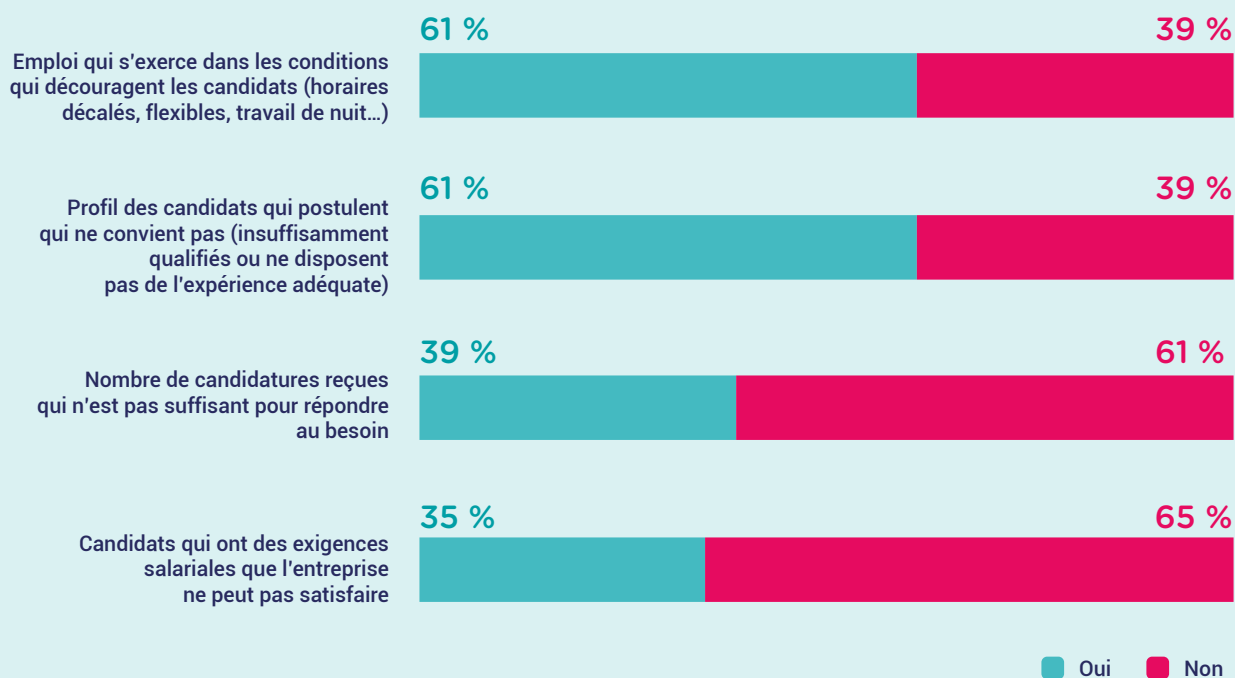
N= 187 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Pour les répondants, les deux principales raisons qui justifient les difficultés de recrutement sont :

- 1 **Les conditions de travail qui peuvent être contraignantes** : travail de nuit, travail le week-end, dangerosité de certains lieux d'intervention (autoroutes), interventions quelles que soient les conditions météorologiques...
- 2 Le fait que les **candidats ne sont pas suffisamment qualifiés ou expérimentés** pour occuper le poste. Les répondants regrettent ici principalement le manque d'expérience des candidats. Il peut être difficile pour les dépanneurs les plus novices de réaliser les opérations de dépannage-remorquage les plus complexes (véhicules retournés...).



LES RAISONS QUI JUSTIFIENT LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

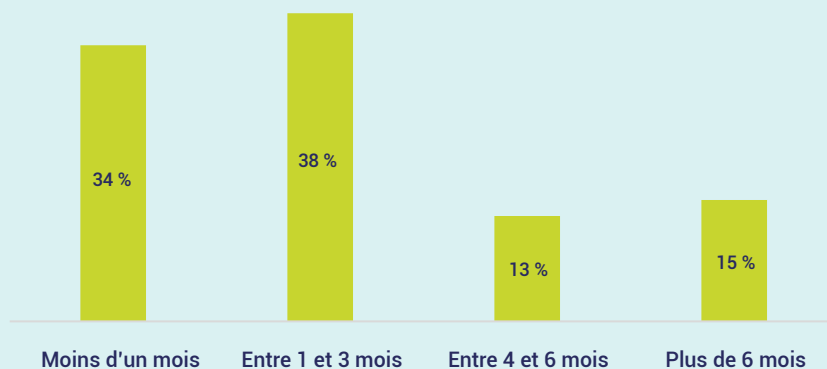


N= 119 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Malgré ces difficultés, la durée pour réaliser un recrutement est relativement courte : un tiers des répondants indiquent que le dernier recrutement qu'ils ont réalisé a pris moins d'un mois à être effectué et 38 % entre 1 et 3 mois.



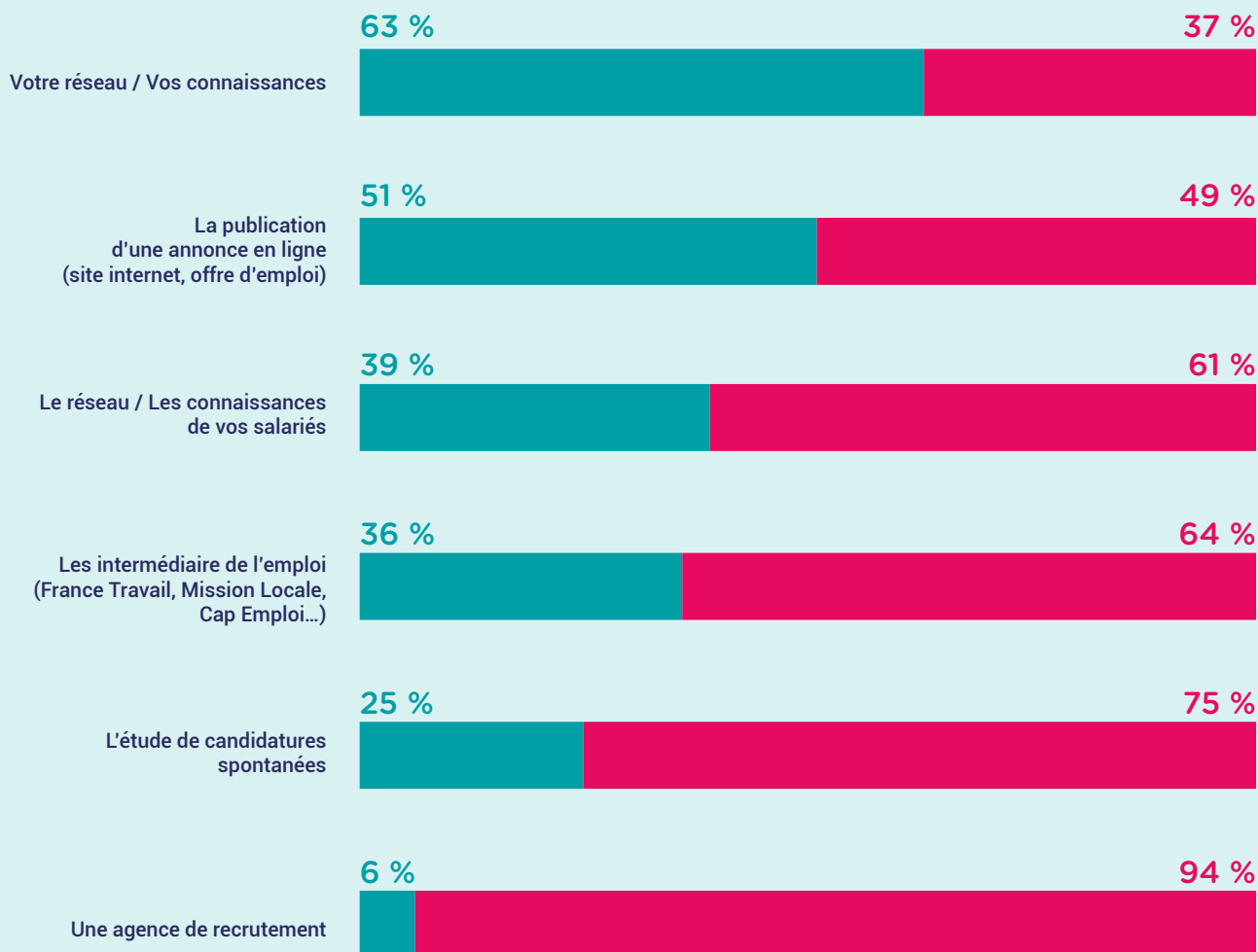
LE TEMPS ÉCOULÉ ENTRE LA DÉCISION DE RECRUTER ET L'EMBAUCHE



N= 177 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

Pour recruter, les entreprises de dépannage-remorquage spécialisées utilisent principalement leurs réseaux : 63 % d'entre elles utilisent celui de l'entreprise et 39 % celui de leurs salariés. Plus d'un recruteur sur deux utilise la publication d'une annonce en ligne et 36 % passent par les intermédiaires traditionnels de l'emploi (France Travail, Missions Locales, etc.).

LES CANAUX UTILISÉS POUR TROUVER DES CANDIDATS LORS D'UN RECRUTEMENT



N= 177 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa

■ Oui ■ Non

« Nous cherchons de façon prioritaire des personnes qui connaissent le dépannage mais force est de constater que ces profils ne sont pas courants. A défaut, nous cherchons des personnes qui ont une appétence pour l'automobile. Nous avons par exemple recruté un ancien chauffeur-livreur passionné de mécanique. Par sa passion, il maîtrise des compétences de réparation très utiles dans notre domaine d'activité. »

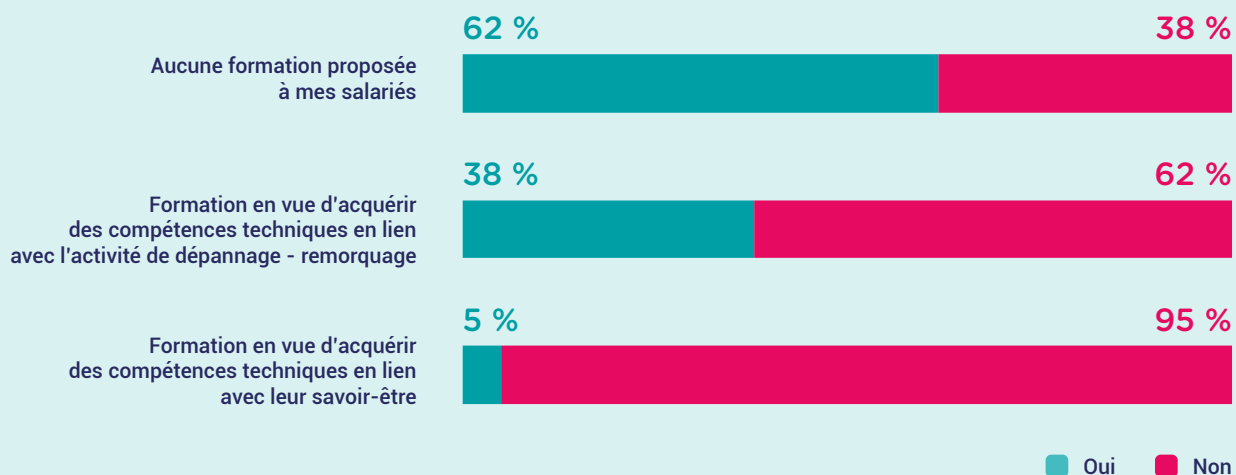


LES PRATIQUES DE FORMATION

Plus du tiers des entreprises interrogées indiquent avoir fait suivre une formation en vue d'acquérir des compétences techniques en lien avec l'activité de dépannage-remorquage à un ou plusieurs de leurs salariés au cours de l'année passée. Dans trois-quarts des cas, il s'agit d'habilitations en lien avec la prise en charge de véhicules électriques (B2XL, B2VL, B2L...).

Les formations en vue d'acquérir des compétences liées au savoir-être sont plus rarement mobilisées : 5 % des entreprises répondantes indiquent avoir formé au moins un de leur salarié sur cette dimension. Les formations suivies dans ce cadre portent sur la gestion du temps, du stress et de situations conflictuelles.

SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE, AVEZ-VOUS FAIT SUIVRE DES FORMATIONS À VOS SALARIÉS, HORS FORMATIONS OBLIGATOIRES ?



N= 285 ;
Source : Enquête dépannage-remorquage 2024, ANFA, traitement Sauléa



Le recours à la formation n'est pas très répandu dans ces entreprises (62 % n'y ont pas eu recours sur l'année écoulée), notamment en raison de leur taille. S'il est difficile de faire partir en formation les dépanneurs-remorqueurs, des pratiques de mentorat interne existent : un dépanneur expérimenté accompagnant régulièrement un nouvel arrivant pour l'appuyer sur les dépannages les plus complexes.

« Les personnes que nous recrutons ont besoin d'être accompagnées, il est rare de trouver des gens qui ont une expérience du dépannage. On les associe avec un dépanneur expérimenté les premiers mois, tant qu'on considère qu'ils ne sont pas assez autonomes pour gérer la plupart des situations »

Les CQP dépanneur-remorqueur VL et dépanneur-remorqueur PL

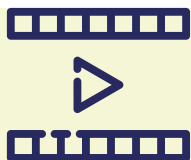
Le secteur dépannage - remorquage comprend deux qualifications au sein du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA), au niveau ouvriers-employés. Il existe donc deux formations spécialisées correspondantes dans la branche : deux Certificats de Qualification Professionnelle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

Les CQP Dépanneur-Remorqueur VL et Dépanneur-Remorqueur PL sont de niveau 3. Ils sont accessibles par les voies de contrat de professionnalisation, la formation continue ou certains dispositifs s'adressant aux demandeurs d'emploi. Le CQP Dépanneur-Remorqueur VL est inscrit au RNCP et est donc également accessible via la VAE. Le CQP Dépanneur-Remorqueur PL quant à lui est accessible grâce au Dispositif de Reconnaissance de l'Expérience (DRE).

Ces CQP ont été entièrement rénovés en 2019 face aux importantes difficultés de recrutement du secteur. Ils permettent également la professionnalisation des salariés dépanneurs-remorqueurs en poste qui ne sont pas forcément issus d'une formation certifiante. Les métiers du dépannage sont des métiers très polyvalents alliant l'évaluation et la mise en sécurité de l'intervention de dépannage-remorquage, le dépannage et le remorquage en eux-mêmes ainsi que l'organisation et la gestion des interventions. Le recours à un logiciel pour la gestion de l'intervention impacte le métier : le dépannage-remorquage est de plus en plus connecté.



Entre 2019 et 2023, 116 personnes ont obtenu le CQP DR-VL et 18, le CQP DR-PL.



DÉCOUVREZ LES CQP EN VIDÉO !



[Cliquez ici !](#)

ET



[Cliquez ici !](#)



MÉTHODOLOGIE

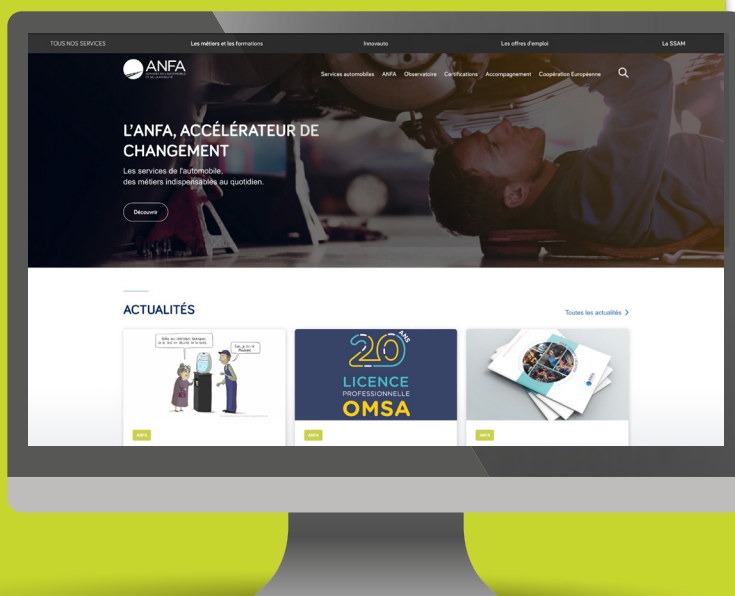
L'ANFA a réalisé, en partenariat avec Sauléa :

- Une enquête quantitative, en ligne et par téléphone, auprès des entreprises de dépannage-remorquage spécialisées, de la fin février à la fin mars 2024. 316 entreprises ont répondu, employant 3 098 salariés dont 2 032 dépanneurs-remorqueurs.
- Une enquête qualitative (entretiens en face à face ou par téléphone) auprès de 10 dépanneurs-remorqueurs spécialisés.



DÉCOUVREZ TOUTES LES DONNÉES ET LES PUBLICATIONS DE L'OBSERVATOIRE SUR LE SITE DE L'ANFA

anfa-auto.fr/observatoire



ET DÉCOUVREZ EN VIDÉO LES DERNIÈRES ÉTUDES DE L'OBSERVATOIRE



À propos de l'ANFA

L'ANFA est chargée par la Commission Paritaire Nationale de la mise en oeuvre de dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche des Services de l'Automobile. À ce titre, l'ANFA :

- anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de branche) et apporte une expertise dans le cadre de la GPEC,
- propose une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- élabore des certifications,
- assure la promotion des métiers,
- développe l'apprentissage, notamment via les réseaux des CFA Pilotes.

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 : Guillaume Faurie
Directrice de rédaction : Valérie Chiron
Rédaction : Marie-Sophie Girardin
Édition et création : Service Communication ANFA
Photo de couverture : ©Jérôme Poulalier



ANFA
SERVICES DE L'AUTOMOBILE
ET DE LA MOBILITÉ