



Véhicules : Que faire en cas de panne sur autoroute ?

Parce qu'une panne automobile peut arriver à tout moment. Quel comportement adopter en cas d'immobilisation sur autoroute ? Comment s'effectue le dépannage et à quel coût ?

Quelle est la réglementation applicable ?

Les opérations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules sur autoroute sont strictement encadrées: elles sont assurées par des entreprises soumises à agrément et les tarifs sont règlementés.

Attention, ces règles sont différentes selon les Etats membres de l'Union européenne : renseignez-vous avant de partir !

Quelles sont les consignes de sécurité à respecter ?

Placez votre véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible, et signalez votre présence en allumant les feux de détresse.

Avant de sortir du véhicule, revêtez votre gilet de sécurité puis positionnez votre triangle de signalisation.

A noter

Depuis 2008, le triangle de pré-signalisation et le gilet de sécurité sont obligatoires en France à bord de tout véhicule pour améliorer la sécurité des automobilistes, particulièrement en situation d'arrêt d'urgence. Les triangles de pré-signalisation doivent être homologués. Les gilets de sécurité doivent être fluorescents, comporter un marquage «CE» ainsi qu'une référence à l'une des deux normes applicables (EN 471 ou EN 1150).

Ne restez pas vous-même sur la bande d'arrêt d'urgence, même à l'intérieur du véhicule. Placez-vous derrière la glissière, suffisamment en amont.

Utilisez **exclusivement** les bornes d'appel d'urgence pour appeler les secours : n'appellez pas à partir d'un téléphone portable. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en

communication avec la société d'autoroute. Ces bornes sont géolocalisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le n° de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique et, si possible, la nature de la panne.

Bon à savoir

Pour obtenir leur agrément, les dépanneurs doivent satisfaire à certaines conditions :

- ▶ disposer d'un garage à proximité des accès desservant l'autoroute ;
- ▶ assurer une permanence téléphonique 24 h/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 ;
- ▶ 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.).

Le dépannage

Seules sont habilitées à intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

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 30 minutes, le véhicule doit être évacué, soit vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation, soit vers l'atelier du dépanneur, soit vers tout autre lieu à la demande de l'utilisateur.

Quels sont les tarifs applicables ?

¹ PTAC : poids total autorisé en charge.

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'Economie et des Finances. Les tarifs sont en vigueur à compter du 25 septembre 2022 ;

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- ▶ **le dépannage sur place** : l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention et une réparation d'une durée de 30 minutes, soit 138,01 € TTC pour un véhicule dont le PTAC¹ est inférieur à 3,5 tonnes ;
- ▶ **le remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos** : l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, la réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos, soit 138,01 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 170,65€ TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes ;
- ▶ **le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du dépanneur** : l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur, soit 138,01€ TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 170,65€ TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes ;
- ▶ **le remorquage du véhicule vers un lieu choisi par l'automobiliste** : l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, le remorquage vers un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute, soit 138,01€ TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 170,65€ TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 3,5 tonnes.

Bon à savoir

Les tarifs applicables au dépannage-remorquage des véhicules à partir de 3,5 tonnes sont libres. Les dépanneurs habilités à intervenir sont des dépanneurs « Poids Lourds ». Ils pratiquent des

tarifs « Poids Lourds », qui sont plus élevés que ceux qui sont fixés pour les véhicules légers.

Le forfait de base s'applique pour les missions confiées au dépanneur (la main courante des centres de secours faisant foi) du lundi au vendredi, entre 8 h 00 et 18 h 00. Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50 %) s'applique du lundi au vendredi, entre 18h00 et 8h00, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre du forfait sont soumises à facturation supplémentaire : fourniture éventuelle de pièces, temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait (pour réparation sur place), remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne (sauf dans le cas où le véhicule est remorqué jusqu'au garage du dépanneur). Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Vous avez donc intérêt à vous renseigner sur les prix pratiqués.

A noter

Le dépanneur est tenu d'afficher les tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans son véhicule d'intervention. Il doit également vous fournir une facture détaillant les prestations fournies.

Le garagiste ne doit pas réclamer plus : à défaut, il faut saisir la Direction départementale de la CCRF du lieu d'implantation du garagiste ayant effectué le remorquage.

Que faire en cas de litige ?

Adressez-vous à la DGCCRF-SNE :

**Service national des enquêtes
Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes
59, boulevard Vincent Auriol**

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :

**Télédoc 032
75703 PARIS cedex 13
Courriel : sne[@]dgccrf.finances.gouv.fr**

De leur côté, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont mis en place un système d'information sur le site www.autoroutes.fr.

Textes de référence

[Décret n° 89-477 du 11 juillet 1989](#) relatif au tarif de dépannage des véhicules sur les autoroutes et routes express

[Arrêté du 12 juillet 2016 modifié relatif au tarif de dépannage des véhicules légers sur autoroutes et routes express](#)

Liens utiles

[Guide du voyageur](#) : voyager par autoroute

[Sociétés françaises concessionnaires d'autoroutes](#)

[Service public.fr](#) sur les règles et les tarifs de dépannage sur autoroutes

[Service public.fr](#) sur les nouveaux tarifs de dépannage sur autoroutes

Les tarifs des péages sur le site www.autoroutes.fr/fr/les-principaux-tarifs.htm.

[Les six consignes à respecter en cas de panne sur autoroute](#)



Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Phovoir