



Le coup de la (dé)panne.

VOILÀ déjà une bonne demi-heure que vous vous échinez à vouloir remettre en route votre moto immobilisée sur le bord de la route. Quelle poisse ! Elle ne veut rien savoir et *in petto* vous savez qu'il va falloir sortir de là, appeler un dépanneur...

● **Mise en sécurité**

En ville, il n'y a pas grand-chose à faire. Il faut mettre un antivol à la machine et la stationner dans un endroit où elle ne gêne personne (piétons, livraisons, commerce). En revanche, mettez-la bien en vue si elle doit rester sur place en attendant le dépanneur. Si vous devez la laisser avant l'arrivée du dépanneur, l'idéal est de confier les clés à un commerçant complaisant qui surveillera votre machine... si vous savez le lui demander gen-

Rien n'est aussi désagréable que de rester en rade au bord de la route. Parfois bête, quelquefois définitive, souvent maligne, la panne est la hantise du motard lambda. A fortiori, s'il n'y connaît pas grand-chose. Pas d'autre moyen que d'en appeler à la dépanneuse ou de faire sonner le numéro vert de l'assistance. Voyage avec nous, en France, sur la piste des tracasseries assistées...

tement. Si vous êtes en rase campagne, assurez-vous d'être bien visible des autres usagers. Gardez-vous sur le bas-côté et n'inspectez la moto côté circulation qu'avec la plus grande prudence ou suffisamment éloigné du bord de la route. Si vous n'avez

rien pu faire et que vous attendez déjà les secours, éloignez-vous, de quelques mètres, de la moto, et dans la mesure du possible, placez-vous avant elle dans le sens de la circulation. Si vous êtes immobilisé sur la bande d'arrêt d'urgence d'une autoroute

ou d'une quatre voies, passez derrière la glissière, éloignez-vous le plus possible et attendez les secours. Ils sont généralement plus rapides sur ces grands axes.

● **Qui appeler ?**

Tout d'abord, un dépanneur compétent. Le motard prévoyant aura bien sûr collé au fond de sa selle ou dans le dossier, les coordonnées d'un dépanneur de sa région. Vous n'avez pas de portable ? Dommage ! Cette abomination de nos vies modernes n'est indispensable que dans ce seul cas : la panne. Dès que vous êtes en contact avec le dépanneur, souvent sur son GSM (mobile), décrivez la moto, la panne, et donnez le maximum de renseignements sur son emplacement (numéro de route, kilométrage, provenance et direction, adresse

“Sur Paris, on dépanne 70% de scooters, le reste de motos.” (Gilles Lemaire, Paris)...

en ville). Si le dépanneur tente de vous faire reprendre la route en vous donnant quelques conseils, suivez ses indications à la lettre. Les pros connaissent bien les travers de nos machines et ils sont les mieux placés pour les traiter à distance. Las, si vous faites se déplacer un dépanneur, au préalable vous lui aurez demandé le coût TTC et le délai prévisible de son intervention. Assurez-vous que la dépanneuse est compatible avec le transport d'une moto. Ce n'est pas parce que vous êtes seul et sans ressource qu'il faut confier votre mécanique à des gougnafiers. Si l'attente vous paraît trop longue, ne raccrochez pas au nez du gazier, calculez plutôt le temps qu'il vous faudra pour en trouver un autre... qui demandera peut-être encore plus de délai. Et sachez apprécier ce délicat moment qu'est la panne...

● La galère continue...

Lors du chargement en votre présence, n'intervenez que si on vous le demande (les pros aiment bien montrer qu'ils le sont) ; mais surveillez tout de même la manœuvre et arrêtez tout si vous constatez l'incompétence de votre dépanneur (oui, ça existe). Si vous laissez la moto à sa discrétion, précisez-lui s'il y a de la casse et quoi. Notez-le et vérifiez l'état de votre machine à l'arrivée. Enfin et si possible, accompagnez votre belle jusque chez le réparateur. Si vous êtes en panne sur l'autoroute et que vous appelez d'une borne, vous n'aurez pas le choix du prestataire. Ils sont agréés par la société d'autoroute et la préfecture, et dépêchés sur place directement par le service de sécurité de l'autoroute. Leurs tarifs sont majorés de 25 à 30 % (et le premier qui se plaint a juste le droit... de le faire).

● Fin de la galère...

Votre machine enfin arrivée à bon port, acquittez-vous de la facture sans vous faire tirer l'oreille. Le gars qui vient de vous transporter, de façon professionnelle, est là pour gagner sa vie, pas pour faire du “motard-sitting”. De plus, il n'est pas responsable de vos



Un camion spécialement équipé d'un hayon élévateur est le moyen le plus efficace pour transporter une moto en toute sécurité.



Avec son grand volume de chargement, Thierry peut répondre aux demandes de son “dispatcheur” et charger plusieurs véhicules (4 maxi).

Tarifs de jour...

Villes	Intra muros	de 20 à 50 km	plus de 50 km
Paris	de 52 à 75 €	de 80 à 120 €	de 110 à 175 €
Marseille	de 52 à 75 €	de 70 à 120 €	de 100 à 200 €
Toulouse	de 50 à 95 €	de 90 à 130 €	de 100 à 160 €
Lille	de 62 à 75 €	de 80 à 110 €	de 100 à 130 €
Strasbourg	de 50 à 75 €	de 80 à 110 €	de 100 à 130 €

Ils varient selon la région, mais se situent tous dans une fourchette de 50 à 200 € selon les distances à parcourir et les lieux de dépannage.

- De nuit et le week-end, le tarif de base passe à 100 € à Paris pour une intervention intra muros.
- Sur autoroute, le tarif moyen constaté sur une intervention après appel sur borne et rapatriement au garage le plus proche est de 225 € sur l'ensemble du territoire. Prenez plutôt les petites routes si votre monture favorite est capricieuse ! Sur le périphérique, 180 € pour un Paris-Paris, c'est possible. Une escroquerie notoire commise avec la bénédiction des instances et des commanditaires. Soyez prévoyants, sortez de la bretelle d'accès avant l'immobilisation totale si possible. Ne poussez pas votre moto, c'est mortel. Une fois sorti de l'autoroute, les dépanneurs non agréés “préfecture” pourront intervenir...

malheurs. Même si cela vous fait rager de “balancer” entre 60 et 100 € (et au minimum 50), pensez que ce dépanneur vous a tiré d'affaire. La note passera alors mieux et il est bien sûr toujours préférable d'échanger sourires et poignées de main

plutôt que grimaces et mots sifflants... Si dans l'ensemble les professionnels disent que ça se passe bien, ils constatent parfois une acrimonie non justifiée à leur endroit de la part de leurs clients. Et ça, ce n'est pas gentil gentil...

● Les dépanneurs, qui sont-ils ?

Dans cette enquête, nous en avons rencontré de différents types. La profession est régie par une sorte de charte collective constituée par des accords avec des professionnels, réparateurs et concessionnaires, ou des prestataires de services. Si une certaine déontologie existe, des réseaux d'amitié et d'influence peuvent prendre de véritables allures de “mafia”, dans les grandes villes et sur les autoroutes. En effet, les dépanneurs agréés par les compagnies d'autoroutes défendent âprement leur “bifteck” et occupent joyeusement une situation de monopole à peine déguisée. Moralité, évitez de tomber en panne sur l'autoroute, ou alors avec une bonne assistance.

● Les spécialistes motos

Ceux que nous qualifions de “spécialistes” sont plus rares. Issus généralement du milieu de la moto, ils ont choisi la profession en connaissance de cause et surtout pour la bonne... En Île-de-France, nous avons rencontré les deux principaux prestataires.

« Nous travaillons essentiellement sur le péri et les autoroutes, et on ramasse plus qu'on ne dépanne. La délicatesse n'est pas forcément notre priorité, mais on fait gaffe. Et moi, j'aime bien les motos, j'en prends soin... »

(dépanneur salarié, désirant garder l'anonymat)

Chez “Allo SOS Motos”, une demi-douzaine de véhicules équipés spécialement, tourne 24 h/24 et 7 jours/7. Les appels sont centralisés sur un GSM d'urgence, puis distribués aux dépanneurs de la société, en fonction de la localisation et du trajet de retour. Il y en a 700 par mois. Le temps moyen d'intervention est de 45 minutes »

intra muros. Des pick-up, plus légers, permettent les interventions en sous-sol. Avec *Team Dépan' 2 roues*, la donne est identique (en plus grand) et c'est avec eux que nous avons pu vivre la journée d'un dépanneur. Installés depuis une décennie dans la profession, ils ont su trouver la bonne organisation pour assurer entre 1 200 et 1 500 dépannages et transports chaque mois. Reconnus des professionnels qu'ils côtoient en permanence, ils sont ceux à qui l'on peut confier sa moto les yeux fermés.

Dans le nord-ouest de Paris-IdF, *Arts Transport* se charge, entre autres, du transport des motos en panne ou accidentées. Julien, seul maître à bord, se mettra à votre disposition directement ou par l'intermédiaire de concessionnaires du nord-ouest de la capitale (Japauto, Pons).

À Marseille, chez *Bip Dépannage*, les tarifs sont plus légers pour les pannes que pour les accidents. La difficulté à transporter une moto qui ne roule plus explique cela. Ils disposent d'un astucieux treuil de levage qui permet de déplacer une moto même si elle est sous antivol (non rattaché à un point fixe).

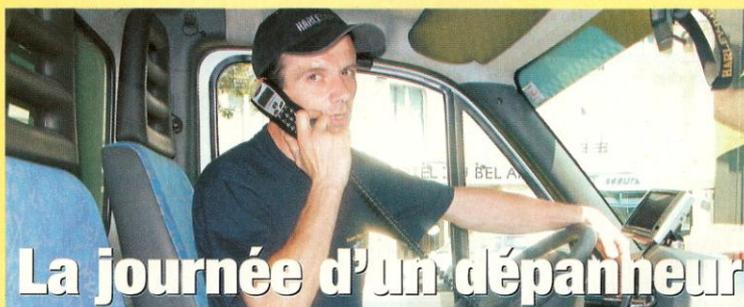
À Toulouse, ne tombez pas en panne ! La ville, qui ne comporte pas moins de 70 concessionnaires et 40 réparateurs de motos, n'a pas de dépanneur spécialiste. Du coup, c'est au petit bonheur la chance et peu de professionnels contactés ont donné suite agréablement à notre demande de secours. Seul le concessionnaire Yamaha Services était disposé à venir chercher notre moto (sans marque annoncée, pour raison d'enquête), si nous ne trouvions pas d'autre solution (50 € pour 2 x 25 km). Il faut donc faire appel aux dépanneurs auto avec leurs gros plateaux et leurs tarifs préférentiels (dans leur sens). À Lille et Strasbourg, ce sont les concessionnaires qui, très souvent, se chargent de la besogne ou bien quelques réparateurs multimarques ou spécialistes de l'occasion. L'accueil était plutôt sympathique en général... Comme il est bon de se sentir écouté !

Les non-spécialistes

« Il ne faut peut-être rien attendre de plus ou de particulier, côté reconnaissance, dans cette profession. »

(Julien, nord-ouest de l'Île-de-France)

DÉPANNEUR de mon cœur, as-tu une âme ? On pourrait se poser la question quand on constate avec quelle désinvolture les motards sont accueillis sur la sellette d'un dépanneur lambda (franchement spécialisé dans le tout venant qui rapporte gros). Les motos posées sur leur béquille latérale, les sangles accrochées à la va-vite et un train d'enfer pour le retour. Pas même une rambarde ou un équipement spécifique. Parfois, on tremble... Néanmoins, ces dépanneurs, comme tous leurs congénères, sont obligatoirement assurés, au titre des marchandises transportées, et entièrement responsables de tout ce qui arrive à votre moto durant un transport qu'ils assument. Aussi, utilisez les services d'un professionnel reconnu et dûment établi en qualité de dépanneur-transporteur.



Chez *Team Dépan' 2 roues*, la répartition du travail suit un rituel immuable. Le numéro d'urgence vous met en relation avec un des trois responsables de la boîte. Édith, le plus souvent. Accueil et prise en charge demandent de 2 à 4 minutes, selon les cas. Le dépanneur effectuera sa mission dans les 45 à 90 minutes, selon les heures et la circulation.

Ce matin, nous avions rendez-vous avec Thierry, au départ de sa tournée de ramassage établie la veille au soir.

9 H : un petit café... avant de charger une pauvre 600 Fazer victime du rapt de sa roue arrière. Technique : le chariot élévateur et le tour est joué en 5 minutes.

10 H 30 : enfin arrivé avenue de la Grande Armée pour prendre en charge un scooter Honda que le concessionnaire ne peut pas réparer (surcharge de travail et modèle ancien). Transfert retardé sur appel du dispatching. Nouvelle mission : on va déposer la Fazer en banlieue.

11 H 15 : le déchargement de la Fazer crée un embouteillage. Thierry n'aime pas ça. La descente et la dépose chez le mécanicien prennent 35 minutes. Il fait 35°. Le camion a une cabine climatisée. Cool !

11 H 50 : on quitte Clichy pour déposer le scooter Honda dans le 12^e, à l'opposé.

12 H 15 : le dépôt effectué, on file vers Bercy à vide, une 125 pneu arrière crevé nous attend.

12 H 25 : prise en charge de la moto et de son propriétaire. Direction le 13^e et un magasin de pneus.

12 H 40 : la moto livrée, le dispatching, toujours par téléphone, nous dirige vers la place Daumesnil (12^e), et un scooter en panne.

12 H 47 : on repart. Le chargement et le montant des 56 € de forfait ont été réglés en un temps record. Direction Bastille et dépose du scooter accompagné de sa carte grise. Sans elle, rien n'est possible.

13 H 20 : le téléphone et la douce voix d'Édith nous dirigent vers la gare de Lyon. Un X9 Piaggio a pompé sa batterie (coffre trop chargé, lampe de coffre allumée).

13 H 30 : Thierry a sorti les câbles et la batterie de secours. Il y a des plastiques à démonter pour atteindre la batterie ; il s'acquiesce de cette tâche et redémarre le scooter. Sourire du propriétaire, qui ne regrette pas cette intervention : il va pouvoir repartir de suite.

13 H 50 : la pause déjeuner se fera place de la Nation (12^e). Le programme est chargé et il faut se rapprocher du prochain lieu de dépannage.

14 H 20 : une demi-heure plus tard après un sandwich coca au coin du bar, on repart... Pannes, chutes et dépannages de batteries rythmeront l'après-midi **jusqu'à 19 heures**. Thierry coupe alors le contact du camion, s'éponge le front et sourit. La journée a été bonne. On tape la discute autour du side-car, exclusif, de dépannage "spécial parking". ■

● **Les agréés par les assurances (ou assistances)**

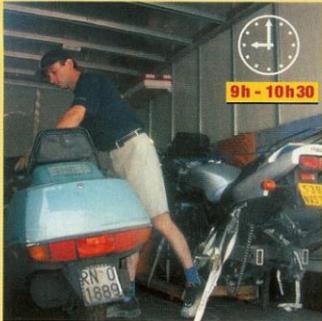
Avec votre contrat d'assurance, ou lors de l'achat de votre moto neuve, vous avez peut-être choisi une option assistance. Une simple carte bleue Visa donne aussi accès à des services d'assistance. Dans ce cadre, vous disposez d'un numéro d'appel d'urgence et la dépanneuse arrive généralement très vite (NDLR : une demi-heure en rase campagne nivernaise, un week-end de pont de mai avec la Macif).

Une fois la moto prise en charge, on vous raccompagne vers un moyen de transport si la panne est grave ou irréparable sur le champ, et la compagnie d'assistance ou d'assurance prend tout en charge. Y compris le voyage nécessaire si vous allez récupérer votre moto à 300 bornes de chez vous. D'accord c'est un peu cher, facturer en surprime parfois (de 0 à 45 €/an selon les compagnies) mais c'est du bonheur. On a testé, il y a quelques jours...

● **Le diagnostic de la panne**

Avant d'appeler un dépanneur, voyez si vous ne pouvez pas résoudre, seul, le problème. Il y a de l'essence, la batterie donne du courant (phare ou avertisseur), le coupe-contact est sur "on" et rien ne peut troubler le fonctionnement des sécurités diverses (béquille, vitesse engagée ou autre)... N'avez-vous pas oublié la commande de starter et la machine n'est-elle pas "noyée" de carburant ? Si vous n'avez plus de contact, vérifiez

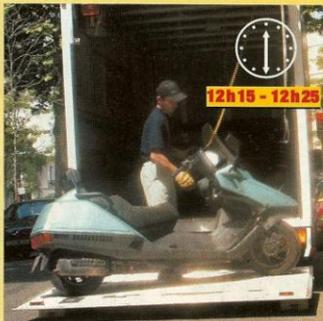
les fusibles (emplacement indiqué sur le manuel d'entretien). Si la moto possède une alarme électronique, assurez-vous que tout est OK et que l'environnement n'interfère pas sur son fonctionnement. C'est un cas fréquent sur les Harley équipées de l'alarme de la marque, et qui ne supportent pas les systèmes de brouillage des ondes des ministères ou des lieux protégés, ou encore de stationner sous la Tour Eiffel (expérience vécue par un de nos essayeurs).



9h - 10h30



11h15 - 11h50



12h15 - 12h25



12h40 - 13h20



19h00



13h30 - 19h00



● **Région Parisienne**

- > Allo SOS Motos, 06 08 61 26 36
ou 06 63 22 88 11
- > Team Dépan' 2 roues, 06 07 88 83 62
- > Art Transport/Julien, 06 09 59 93 93

● **Région PACA**

- > Bip Dépannage, 04 91 80 38 03
- > Dépa Moto, 04 91 29 96 28

● **Région Sud-Ouest**

- > Yam Services, 05 34 60 68 00