

DGCCRF et réparation (suite) : et si on déchiffrait... les chiffres?

mardi, 29 septembre 2015

Apres-vente-auto.com a pu obtenir quelques premiers détails sur la note de synthèse de l'enquête menée par la DGCCRF au sein d'ateliers d'entretien-réparation. Ils apportent un nouvel éclairage qui permet de relativiser la communication anxiogène de l'organisme. On passe ainsi de presque 39% d'infractions... à moins de 7,5% de comportements réellement critiquables ! Et ce n'est peut-être qu'un début...



Au regard du nombre de pages vues sur le [sujet](#) à travers la newsletter de vendredi dernier et sur notre site internet (plus de 4 250 !), il fallait bien tenter de "pousser" un peu plus nos investigations...

Des extraits de la note de synthèse de son enquête administrative nous ont donc été fournis par la DGCCRF. Des chiffres intéressants, même s'il ne nous a malheureusement pas été possible d'obtenir la proportion d'établissements appartenant aux réseaux de marque par rapport à celle des indépendants (et donc encore moins le nombre de MRA, de centres auto ou de fast fitters représentés dans ce panel de 803 garages visités).

Et c'est dommage. Cette information (que nous ne désespérons pas obtenir) aurait pu mettre en perspective le constat énoncé dans le communiqué de la DGCCRF vendredi dernier, selon lequel *«d'un point de vue général, les concessionnaires de marque et les centres automobiles semblent être mieux formés au respect de la réglementation du secteur que les petits garages indépendants»*.

Ce que nous avons pu glaner est au moins quelque peu rassurant : car si les résultats de cette enquête ont *a priori* choqué le commun de nos lecteurs, il convient en fait de les relativiser.

La note de synthèse rappelle en effet que lors de la précédente enquête, menée en 2011, la DGCCRF avait constaté des anomalies dans pas moins de 44% des 602 établissements visités alors ! Aussi, le taux infractionnel de 38,85% en 2015 traduit d'autant un moins mauvais score que l'assiette de l'enquête

s'est agrandie d'environ 30% pour passer à 803 garages visités. Il y a donc du mieux, ou du moins mauvais selon que l'on voie le verre à moitié plein ou à moitié vide...

Manque d'information

C'est certes un fait indiscutable : l'enquête de la DGCCRF mesure clairement l'important travail qui reste encore à accomplir en matière d'information envers les clients automobilistes. Car là où le bât blesse, c'est essentiellement sur l'information précontractuelle des clients, notamment la publicité des prix et des conditions de vente : affichage tarifaire trop peu souvent visible de l'extérieur (!), incomplet, obsolète voire parfois... inexistant. Ce que la note de synthèse souligne, c'est l'absence d'information concernant les interventions réalisées à l'atelier avec les taux de main d'œuvre en rapport. *« Au total, révèle ainsi cette enquête, les manquements et infractions relatifs à l'information du consommateur sur les prix et les conditions de vente des prestations de réparation et d'entretien automobile ont donné lieu à 325 suites (soit 34,83% d'anomalie) dont une grande majorité d'avertissements. »*

La DGCCRF note par ailleurs que *«les ordres de réparation ne sont pas encore totalement entrés dans la pratique de certains garages indépendants»*. *«Dans ce type de garage, la pratique est souvent celle du devis partiellement rédigé»*, précise-t-elle.

A cela, elle oppose la pratique des acteurs plus importants et mieux structurés –les franchisés ou les concessionnaires– qui établissent un «devis» et non pas une «estimation», *«moins engageante»* pour le professionnel selon la note de synthèse. Est-elle pour autant moins pertinente, pour le consommateur, que le devis encensé plus haut ? Surtout quand on sait que le “petit” réparateur, quand il rencontre des difficultés inattendues ou mal prévues, facture rarement le temps supplémentaire ?

Les indépendants moins précis, pas moins «réglos»

In fine, c'est à l'aune du postulat de base (protection et information du consommateur) qu'il convient de relativiser –une fois encore- la portée cette enquête. Il est en effet évident que le suivi scrupuleux des règles d'information du consommateur est plus que souhaitable ; mais cela s'avère logiquement plus délicat dans des petites structures, aux effectifs réduits et dont la principale mais ô combien nécessaire compétence doit rester, à choisir, la technique plus que pointillisme administratif. Si les MRA étaient vraiment aussi massivement “déviant”, auraient-ils progressé régulièrement ces derniers années pour s'emparer de 30% de l'entretien-réparation ?

Car les relations commerciales ne sont bien souvent pas les mêmes entre le petit garagiste du coin et ses clients ou au sein la cathédrale du constructeur où l'automobiliste vient tâter de l'après-vente estampillée qualité d'origine. Si l'estimation ne comporte pas tous les détails de l'intervention, la norme reste tout de même que le professionnel, selon son devoir de conseil et d'information, informe justement son client avant toute prestation supplémentaire ou différente de celle initialement envisagée ! Chez les indépendants, comme les concessionnaires ou agents de marque.

Regardons enfin en détail ce taux affolant de presque 39% d'infractions attribués principalement aux réparateurs indépendants par la DGCCRF. Les enquêteurs ont certes relevés des pratiques commerciales trompeuses ayant donné lieu à 50 avertissements, 3 injonctions et 8 PV pénaux. En valeur absolue, c'est beaucoup. Mais si on les isole des “infractions” liées à un manque d'information du consommateur, c'est

finalement peu face aux 275 avertissements, 26 injonctions et 21 PV (dont 12 assortis d'une amende administrative) cumulés par cette enquête.

Et encore moins sur 803 garages visités : cela ramène la proportion des vrais dérapages indéfendables... à moins de 7,5% du panel étudié par la DGCCRF. C'est certes toujours trop ; mais c'est bien loin du très –trop ?? fort «*taux infractionnel*» de 38,95% annoncé sans grande nuance par la DGCCRF.

Pour conclure, nous vous invitons à découvrir ou redécouvrir [les commentaires qui ont accompagné notre précédent article sur le sujet](#). Ils sont pleins de bon sens. Et emplis de cette réalité-terrain dont peut-être la DGCCRF devrait savoir saupoudrer ses conclusions...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite