

Contrôle technique : baromètre BVA - Sécuritest et Auto Sécurité

Des enjeux méconnus du Grand Public

Tous les deux ans, le baromètre BVA commandité par les réseaux Sécuritest et Auto Sécurité (Groupe SGS - leader français du contrôle technique automobile) évalue la notoriété et la satisfaction des clients des centres de contrôle technique en France.

Cette année, ces enseignes ont souhaité élargir leur sondage* afin de mieux appréhender le niveau de connaissance et les attentes des automobilistes en matière de contrôle technique.

L'analyse de ce baromètre apporte un éclairage complémentaire aux précédentes études sur le sujet.

La protection de l'environnement : une priorité à réaffirmer

Créé en 1992, le contrôle technique a un double objectif : vérifier les organes de sécurité des véhicules afin de rendre les routes françaises plus sûres et contribuer à la protection de l'environnement.

Si plus de 85% des personnes interrogées citent spontanément l'enjeu sécuritaire, seules 11% d'entre elles considèrent que le contrôle technique participe à la protection de l'environnement. « *Nous avons mal communiqué sur cet enjeu sociétal et environnemental ! Pourtant, c'est un point important de notre métier avec 22 vérifications sur les 124 points de contrôle, et une préoccupation croissante des législateurs et de la profession automobile en général* » regrette Martine Houlière, PDG de Sécuritest.

Alors que l'expérimentation pour la mise au point des référentiels anti-pollution sur le contrôle des 5 gaz applicable au 1^{er} janvier 2019 est en cours, la dirigeante estime qu'il est urgent de mieux communiquer afin de faire accepter les évolutions réglementaires (LTE pour la croissance verte).

Le baromètre révèle également que les automobilistes méconnaissent l'étendue des points de vérification lors d'un contrôle technique. Si les freins, les pneumatiques et la signalisation arrivent en tête des réponses, moins d'une personne interrogée sur 3 cite spontanément un autre point de contrôle. Un chiffre qui tombe à 12% quant aux éléments de visibilité, à 9% pour la carrosserie et même 3% pour le niveau sonore.

Retard, alerte, conseil : le rôle déterminant des centres de contrôle

Un tiers des automobilistes avoue faire son contrôle technique en retard. Pour 42% d'entre eux, ce retard s'élève à plus d'un mois (7% plus de 6 mois), l'oubli étant la première raison évoquée (72% des cas).

Le rappel de la date d'échéance du contrôle, pratiqué par la majorité des centres sous enseignes Auto Sécurité et Sécuritest est déterminant. Plébiscité par 64% des personnes interrogées, le courrier est décisif pour plus d'un tiers des automobilistes qui se rendent dans un centre suite à la réception de celui-ci. L'alerte par SMS est également de plus en plus souhaitée (59% des personnes interrogées). « *Malheureusement, il reste des cas pour lesquels nous ne pouvons pas envoyer de rappels, comme notamment certains véhicules atteignant l'âge de 4 ans, faute d'information* » explique Sébastien Danvel, DG d'Auto Sécurité.

Le rôle du contrôleur technique ne se limite pas à la réalisation du contrôle. Car à l'issue de celui-ci, il commente le procès verbal et prodigue des conseils, majoritairement suivis par les automobilistes (61%) qui reconnaissent ainsi le professionnalisme et l'objectivité du contrôleur (les centres de contrôle technique étant indépendants et ne pouvant effectuer eux-mêmes les réparations).

Plus de services attendus

Dans un marché hyper concurrentiel et contrairement aux idées reçues, le prix n'est pas le premier critère de choix du centre contrôle technique. La proximité du centre par rapport au domicile reste de loin le premier critère cité par les automobilistes (57% des motivations). A noter que le troisième critère de choix est la réputation de sérieux du centre (12% des automobilistes) et en nette évolution. De plus, la fidélité semble de mise : 54% des automobilistes interrogés sont allés dans leur centre habituel pour leur dernier contrôle technique et 84% d'entre eux sont retournés dans un centre où ils étaient déjà allés.

La bataille des enseignes se joue donc au niveau des services proposés...

A commencer par le développement du digital dans la relation client : si les rendez-vous restent majoritairement pris par téléphone (68%), de plus en plus de services sont offerts et plébiscités sur le web qui alimente la prise de rdv téléphonique et facilite la sélection du centre.

Le confort des infrastructures et la qualité de l'accueil sont également déterminants. 84% des clients restent sur place ou à proximité du centre pendant leur contrôle.

Un confort qui s'exprime par la proposition d'eau ou de café (plébiscitée à 83% des automobilistes interrogés), la possibilité de suivre en direct le contrôle de leur véhicule sur écran (66%) ou la possibilité de se connecter à Internet.

Chez Auto Sécurité et Sécuritest, ces 2 derniers sujets sont d'actualité. Alors que des vidéos proposent déjà aux clients de retracer le parcours d'un véhicule lors de son contrôle, ces enseignes procèdent en ce moment même au remplacement progressif de nouvelles bornes qui font office de hotspots WiFi gratuit dans les centres. En outre, ces deux réseaux incitent leurs affiliés à s'engager dans le label « 40 millions d'automobilistes », créé en 2010 pour apporter une garantie objective sur 14 critères de qualité. Plus de 800 des 2000 centres Sécuritest et Auto Sécurité sont aujourd'hui labellisés.

Enfin, un élargissement des horaires et des prestations est à envisager puisque plus d'un client sur 2 aimerait soit, pouvoir faire son contrôle technique à une heure qui lui conviendrait mieux, soit se voir proposer le retrait de son véhicule à son domicile ou à son travail. Chez Sécuritest et Auto Sécurité, le lancement de « *Chouette contrôle* » en 2016 et de « *Matins malins* » en 2017, vont dans ce sens, avec un élargissement des amplitudes horaires le soir ou le matin.

* Méthodologie de l'étude : enquêtes par téléphone (système CATI) réalisées du 12 au 29 septembre 2016 auprès d'un échantillon représentatif des automobilistes français constitué de 1 010 responsables de l'entretien d'au moins un véhicule du foyer, complétées d'interviews qualitatives auprès d'un sur-échantillon (pour les questions sur les services uniquement) de 208 automobilistes ayant fait faire leur contrôle technique en juillet 2016. Il n'y a pas de sur-échantillon pour la notoriété

L'ENVIRONNEMENT : « OUBLIÉ » DU CONTRÔLE TECHNIQUE

L'enjeu du contrôle technique pour vous :

la protection de
l'environnement



11%

la sécurité



85%

Pourtant, ces deux enjeux
sont à l'origine de sa création

ENCORE TROP DE RETARD



1 automobiliste sur 3 avoue
faire son contrôle en retard



pourquoi ?
L'OUBLI DANS 72%
DES CAS

LE RÔLE PÉDAGOGIQUE DU CONTRÔLEUR TECHNIQUE



61%

des automobilistes
suivent les conseils
délivrés par le
contrôleur technique
(au-delà des obliga-
tions de contre-visite)

CONTRÔLE TECHNIQUE

des enjeux méconnus



L'ÉTENDUE DES VÉRIFICATIONS SOUS-ESTIMÉE !



Seule 1 personne sur 3 cite
spontanément un point de
contrôle autre que les plus
connus :



les freins



pneumatiques



la signalisation

UN MARCHÉ CONCURRENTIEL QUI JOUE LES SERVICES

Les clients choisissent leur centre
de contrôle technique pour :



la proximité
57%

le prix
24%

la réputation
12%

84% des clients restent sur place ou à proximité
pendant le contrôle technique

les services plébiscités :



Café



Confort



suivi visuel
du contrôle



connexion
WiFi



facilité de dépôt et
retrait du véhicule

as **AUTOSECURITE**
CONTRÔLE TECHNIQUE

SECURITEST
CONTRÔLE TECHNIQUE

SGS