

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 05/06/2026

Enquête 2024 de la DGCCRF sur l'entretien et la réparation automobile : MOBILIANS prend acte des constats et appelle les pouvoirs publics à des actions coordonnées

À la suite de la publication de l'enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) relative à la loyauté des informations délivrées aux consommateurs dans le secteur de l'entretien et de la réparation automobile, MOBILIANS prend acte des constats présentés et réaffirme son engagement en faveur d'une information claire, loyale et transparente vis-à-vis des automobilistes.

MOBILIANS condamne avec la plus grande fermeté les pratiques frauduleuses relevées par les services de la DGCCRF, notamment lorsqu'elles concernent des interventions illégales sur les véhicules (ex : le retrait des dispositifs anti-pollution allant à l'encontre des impératifs écologiques) ou des manquements susceptibles de porter atteinte aux droits des consommateurs.

MOBILIANS appelle toutefois à un constat nuancé : une part importante des manquements constatés concerne des défauts d'information, d'affichage ou de formalisme administratif, qui relèvent davantage d'une complexité réglementaire croissante que d'une volonté délibérée de la part des professionnels de tromper les consommateurs. À noter que des actions ont déjà été menées par MOBILIANS dans l'intervalle depuis l'enquête de la DGCCRF en 2024.

Les professionnels de l'entretien-réparation automobile exercent aujourd'hui dans un environnement particulièrement exigeant, marqué par la transition énergétique, l'électrification du parc, la digitalisation de la relation client ainsi que l'évolution constante des obligations réglementaires. Dans ce contexte, certaines dispositions applicables aux ateliers peuvent s'avérer difficiles à mettre en œuvre au quotidien tout en maintenant le niveau de réactivité attendu par les automobilistes.

L'enquête de la DGCCRF met notamment en avant des difficultés liées à l'affichage des forfaits et des prestations, à la formalisation des accords clients dans le cadre de diagnostics complémentaires (problématique réglementaire de la vente à distance) ou encore à certaines obligations documentaires dont l'application pratique mérite d'être réexaminée au regard des réalités opérationnelles des ateliers.

MOBILIAN S rappelle que la très grande majorité des professionnels œuvre chaque jour avec sérieux et professionnalisme pour garantir la mobilité des Français, dans un contexte de mutations sans précédent, à la fois sur le plan technologique, économique et écologique.

Un plan d'actions immédiat pour renforcer l'accompagnement des professionnels dans un objectif d'amélioration continue de leurs pratiques

Afin d'accompagner les entreprises du secteur dans la parfaite maîtrise de leurs obligations, MOBILIAN S met en place un plan d'action dédié comprenant :

- L'organisation, dès les prochaines semaines, d'une série de webinaires thématiques consacrés aux principaux points relevés par la DGCCRF auprès des professionnels afin de les sensibiliser au mieux;
- La diffusion d'informations et de rappels réglementaires à destination des professionnels ;
- Un suivi spécifique des évolutions réglementaires impactant les ateliers.

Des actions programmées en coordination avec Mobilians et les pouvoirs publics

MOBILIAN S est en coopération étroite avec les services de la DGCCRF et les ministères concernés pour adapter les dispositifs réglementaires applicables au secteur, en réponse aux attentes des usagers et à la simplification des pratiques demandée par les professionnels, face aux défis d'une complexité administrative sans précédent.

L'objectif est de garantir un haut niveau de protection des consommateurs tout en veillant à ce que les obligations imposées aux professionnels demeurent adaptées aux réalités opérationnelles des métiers de l'entretien-réparation automobile.

Cette démarche de dialogue et d'amélioration continue doit permettre de renforcer la confiance entre les automobilistes et les professionnels, au bénéfice de l'ensemble de la filière automobile.

À propos de MOBILIAN S

MOBILIAN S est le premier mouvement des chefs d'entreprises du commerce et de la réparation automobile et des services de mobilité : voitures, motos, vélos, véhicules industriels, trottinettes, etc. Notre organisation professionnelle représente près de 145.000 entreprises de proximité et 560 000 emplois non délocalisables partout en France. MOBILIAN S défend les intérêts individuels et collectifs des professionnels de la mobilité par la route et les accompagne dans les évolutions de leurs métiers. Il déploie une action prospective de développement durable et de promotion d'une mobilité individuelle ou partagée en lien avec toutes les parties prenantes.