

## CONTRÔLE TECHNIQUE : UN RÉFLEXE BIEN ANCRÉ

Une étude du GiPA, menée en 2016 auprès de 4 000 personnes, analyse le comportement des automobilistes face au contrôle technique. Attrait du centre, outils digitaux... quels sont les leviers de séduction ?

En 2016, le parc roulant est estimé à 30 838 000 véhicules particuliers et le nombre de visites périodiques pour les VP évalué à 17 183 785 (chiffres UTAC 2015).

Pour faciliter la gestion de son contrôle technique et gagner du temps, le site [www.autovision.fr](http://www.autovision.fr) délivre outils et conseils pour optimiser au mieux la visite périodique.

### AUTOMOBILISTE ET CONTROLE TECHNIQUE : UNE RELATION DURABLE

Le parc automobile français continue de vieillir. En 2016, l'âge moyen d'un véhicule est de 8,8 ans, contre 8 ans en 2008. Tous les indicateurs laissent penser que la courbe augmentera pour atteindre 9 ans d'ici à 2021.

Or, le taux de prescriptions des contre-visites augmente très rapidement en fonction de la classe d'âge du véhicule. A 4 ans, lors de la première visite, le véhicule présente un taux de défauts de 3,6%. Il passe à 12,7% pour les véhicules de plus de 7 ans et à 25,5% pour les véhicules de plus de 10 ans.

(Source : UTAC-OTC 2015)



#### Top 3 des fonctions soumises à contre-visite en 2015 :

- Liaison au sol (usures des pneus et jeu des demi-trains avant)
- Eclairage / signalisation (hauteur des feux de croisement, ampoules)
- Freinage (déséquilibre et efficacité de freinage)

Soit, le contrôle technique est une obligation pour les véhicules à partir de 4 ans, mais il est aussi garant de la sécurité du véhicule. En tant que telle, la démarche est bien ancrée dans les habitudes des Français. Selon le GiPA, **85%** connaissent la date de leur prochaine visite et **54%** estiment s'en souvenir sans besoin de rappel. Ils sont aussi 1/3 à préparer le contrôle technique en réalisant systématiquement une pré-visite.

Les centres de contrôle technique restent les principaux interlocuteurs pour cette prestation puisque 76% des sondés s'adressent à un centre spécialisé.

### AUTOVISION, UN SERVICE DE PROXIMITE

Outre le prix de la visite qui reste stable, le contrôle technique s'adapte facilement au quotidien des automobilistes. Ils sont **63%** à choisir leur centre en fonction de sa proximité avec leur lieu de travail et **40%** en fonction de ses horaires d'ouverture.

Mais, sur le marché très concurrentiel du contrôle technique, ces critères techniques ne suffisent plus, à eux seuls, pour fidéliser le client.

AUTOVISION œuvre pour maintenir une exigence de qualité de ses centres dans la prestation de service qui entoure le contrôle technique. Avec les **Trophées de la Qualité** récompensant les meilleurs clients, l'enseigne souhaite se démarquer en misant sur l'attractivité, outil essentiel pour la conquête et la fidélisation.

*« J'apporte une attention particulière au travail exécuté bien sûr, mais aussi à la propreté du centre et à l'accueil des clients. Faire un contrôle technique reste une contrainte pour l'automobiliste. Soigner l'accueil client dans sa globalité est donc important, c'est un signe de respect. Au quotidien, ma récompense est la fidélité de ma clientèle. »*, **M. Milliot, Gérant du centre Autovision d'Eperlecques (62)**



*« La qualité de la relation client liée à l'attractivité de l'enseigne est un message qui fait son chemin. Miser sur la qualité peut sembler audacieux mais au final, c'est un choix toujours payant. Nos affiliés l'ont bien compris, ils se sont laissés convaincre par le témoignage des centres, petits et grands, qui se sont impliqués dans cette démarche qualité. C'est la bonne vertu de la contamination positive »*, **Frédéric Mouret, Directeur Réseau Autovision VL**

Concernant les outils digitaux, ils sont de plus en plus plébiscités par les clients automobilistes pour l'entretien de leur véhicule. L'étude du GiPA révèle que **73%** des conducteurs vont tous les jours sur Internet ; 41% l'utilisent pour s'informer/acheter dans le cadre de l'entretien de leur véhicule ; 10% cherchent un réparateur en ligne ; 5% ont déjà pris en rdv en ligne ; et parmi les 27% d'automobilistes ayant reçu une promotion (sms/email/courrier), 19% y répondent favorablement et 30% jouent sur la concurrence auprès de leur prestataire habituel.



Pour faciliter la gestion du contrôle technique et gagner du temps, AUTOVISION met au service des automobilistes, des services personnalisés en ligne sur [www.autovision.fr](http://www.autovision.fr) :

- **La prise de rendez-vous en ligne** <http://ct.rdv-online.fr/index.php> : le client peut prendre rendez-vous pour son contrôle technique. L'outil est rapide, disponible 24h/24 et 7j/7 et compatible avec les smartphones et tablettes. En créant son compte, l'internaute peut imprimer son récapitulatif de RDV, être alerté sur la date de son prochain contrôle (email ou SMS), avoir un historique des contrôles, payer en ligne et bénéficier de facilité de paiement. Ils disposent également d'un accès simplifié aux offres promotionnelles. Ces fonctionnalités sont particulièrement utiles aux professionnels qui bénéficient d'un outil de gestion de clientèle à forte valeur ajoutée.
- **La géolocalisation** du centre Autovision le plus proche.
- **Des conseils simples pour** éviter une contre-visite ([www.autovision.fr/preparer-son-contrôle-technique](http://www.autovision.fr/preparer-son-contrôle-technique)).
- **Des offres privilégiées**, en temps réel et à la carte, avec les partenaires nationaux et locaux du réseau

## L'EXPERTISE DU CONTRÔLE TECHNIQUE

Le réseau AUTOVISION fêtera ses 25 ans en 2017. Depuis sa création en 1991, l'enseigne est devenue la référence du contrôle technique automobile. Avec plus de 1000 centres de contrôle technique de véhicules légers dans toute la France, AUTOVISION engage son expertise au service de la sécurité des conducteurs.

### Autovision en chiffres

**2<sup>e</sup> réseau** de Contrôle Technique Automobile agréé par le Ministère  
**+ 1 000 centres** dans le réseau  
**+ 4 millions** de contrôles techniques par an  
**2 000** contrôleurs agréés  
**124** points de contrôle

Salle de presse et photothèque : [www.commlc.com/salle-de-presse/autovision](http://www.commlc.com/salle-de-presse/autovision)

### **A propos d'AUTOVISION**

AUTOVISION a été créée en 1991. Le contrôle technique réglementaire entre en vigueur en France, le 1<sup>er</sup> janvier 1992. Le réseau s'est depuis implanté en Grèce et à Chypre au fur et à mesure de l'instauration du contrôle technique. Les activités d'AUTOVISION regroupent le développement, la gestion et l'animation de centres affiliés VL ; la formation (Autodidact) ; le contrôle qualité (Kaliconseils) ; la mise en place de systèmes informatiques (KAROIL) ; l'exploitation de centres de contrôle technique VL et PL. AUTOVISION est le seul groupe français dédié à 100% au contrôle technique VL et PL. Il apporte à ses affiliés une offre globale exclusive : matériels, documents administratifs, maintenance, veille réglementaire, animation commerciale. Avec plus de 1 000 centres pour 730 affiliés et plus de 4 millions de contrôles en moyenne par an, il est le 2<sup>e</sup> réseau en France en nombre de centres et de contrôles.

[www.autovision.fr](http://www.autovision.fr)