



TAUX DE REUSSITE AUX EXAMENS DU PERMIS DE CONDUIRE

L'INACCEPTABLE DERAPAGE DES AUTO-ECOLES DANS LEUR
COMMUNICATION AUX CONSOMMATEURS



Introduction

Après de multiples demandes formulées par l'UFC-Que Choisir, le ministère de l'Intérieur lui a fait parvenir les chiffres officiels pour l'année 2015 des taux de réussite des auto-écoles à deux examens du permis de conduire : l'examen théorique général (le « code ») et l'examen pratique du permis B. L'objet premier de ce document est de comparer ces données officielles avec les données communiquées par les auto-écoles aux bénévoles lors de leur enquête de terrain réalisée l'année dernière.

Cette comparaison prend le relai de celle présentée dans l'étude de l'UFC-Que Choisir consacrée au secteur de la formation à la conduite, rendue publique le 21 septembre dernier¹. Dans cette étude – qui constituait pour l'UFC-Que Choisir le véhicule pour demander la mise en place de réformes afin de lever les freins au développement de la concurrence dans le secteur de l'apprentissage de la conduite – une grande enquête de terrain menée par les bénévoles de 115 associations locales de l'UFC-Que Choisir auprès de 1 374 auto-écoles permettait de souligner que les pratiques des auto-écoles en termes d'information des consommateurs.

La comparaison que nous effectuons alors étant basée sur les taux officiels pour l'année 2014 et les taux prétendus par les auto-écoles pour l'année 2015, il était difficile de conclure définitivement sur le comportement des auto-écoles même si tout laissait à penser que les taux qu'elles communiquaient aux consommateurs s'écartaient bien souvent de la réalité.

La comparaison d'informations se rapportant à la seule année 2015 étant aujourd'hui possible, nous procédons à cet exercice dans la première partie du document. Nous mettons en évidence que la communication des auto-écoles sur les taux de réussite est majoritairement à contresens de la réalité. Nous expliquons dans un second temps en quoi ces constats justifient de rendre obligatoire une information précontractuelle, vérifiable, des auto-écoles auprès des apprentis conducteurs.

¹ <https://www.quechoisir.org/dossier-de-presse-le-permis-de-conduire-une-indispensable-reforme-pour-baisser-son-cout-au-benefice-des-consommateurs-et-de-la-securite-routiere-n22557/>

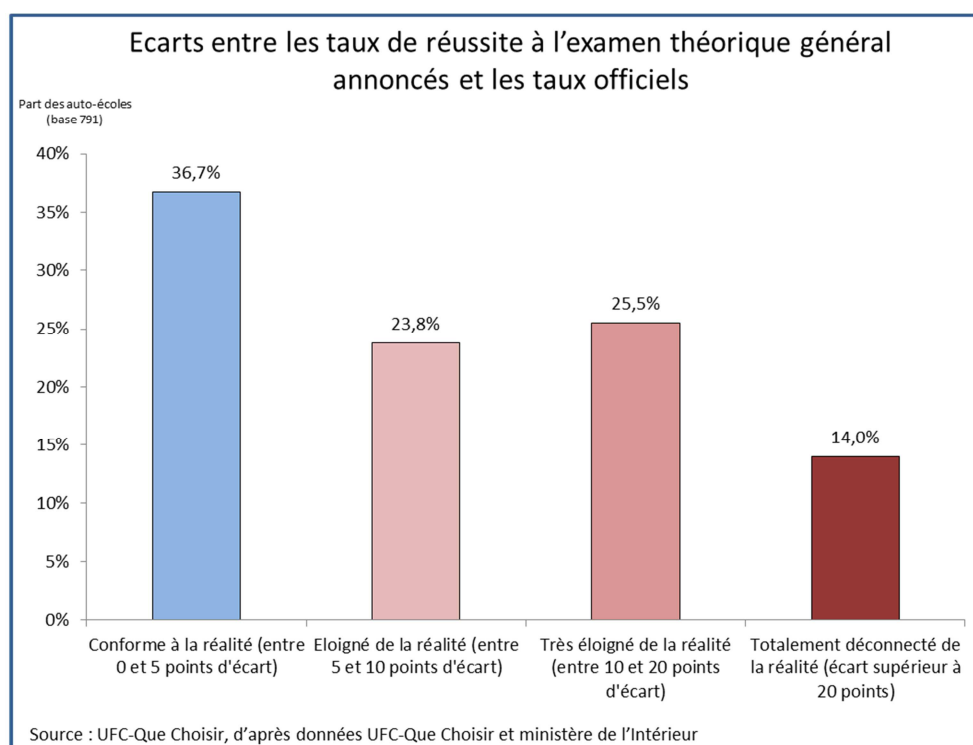


I. Communication des auto-écoles sur les taux de réussite aux examens : de trop nombreuses prises de distance avec la réalité

Dans le cadre de leur grande enquête de terrain réalisée du 6 au 13 juin 2016 auprès de 1 374 auto-écoles, les bénévoles de 115 associations locales de l'UFC-Que Choisir ont demandé à ces établissements leurs taux de réussite à l'examen théorique général à l'examen pratique du permis B pour l'année 2015. Dans cette partie nous mettons en parallèle ces informations récoltées sur le terrain avec les données officielles fournies à l'UFC-Que Choisir par le ministère de l'Intérieur.

1. Taux de réussite à l'examen théorique général : les auto-écoles recalées dans 63 % des cas

La comparaison des résultats officiels à l'examen théorique général pour l'année 2015 avec les taux prétendus par les auto-écoles pour cette même année met en évidence le criant manque de fiabilité des informations fournies par ces dernières.



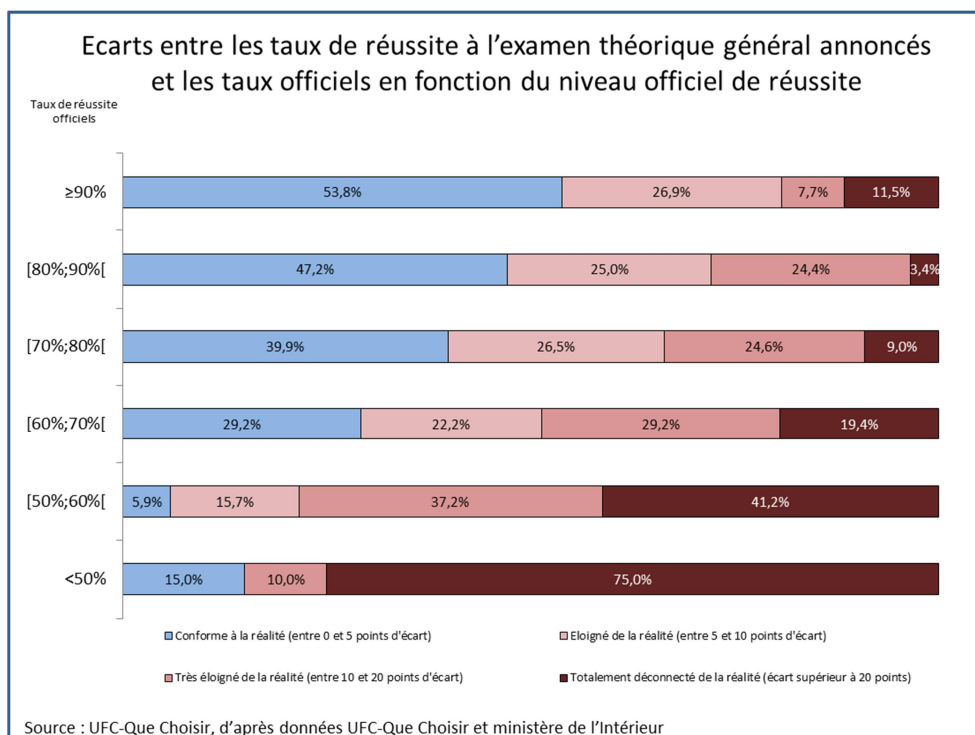
Si on considère bienveillamment qu'une information fournie par une auto-école s'écartant jusqu'à 5 points de la donnée officielle constitue une simple approximation, on constate que 36,7 % des auto-écoles sont dans les clous. Les consommateurs se tournant vers elles disposeront d'une information sur les taux de l'examen du code fidèle à la réalité. Si le comportement de ces auto-écoles est louable, il est regrettable qu'il soit nettement minoritaire dans la profession.

En effet, 63,3 % des auto-écoles enquêtées font preuve d'une réelle incapacité à fournir aux consommateurs des données fidèles à la réalité. Parmi elles, 23,8 % des auto-écoles

indiquent des chiffres s'écartant de 5 à 10 points de la réalité et prennent une petite distance de sécurité avec la pertinence. Le biais informatif est encore davantage marqué pour 25,5 % des auto-écoles qui fournissent aux consommateurs des données s'écartant de 10 à 20 points des données officielles.

Enfin, 14 % des établissements sont dans la mystification la plus totale : les taux de réussite qu'elles annoncent s'écartent de plus de 20 points de la réalité. **Pour ces auto-écoles, cet écart est en moyenne de 27 points !** La triste palme revient à une auto-école n'hésitant pas à indiquer que son taux est de 85 % quand il est en réalité de... 37 %.

Il est important de noter que les comportements des auto-écoles ne sont pas le fruit de leur méconnaissance des taux de réussite réels dont elles peuvent se prévaloir.



En effet, il est particulièrement frappant de constater qu'une auto-école aura globalement d'autant plus tendance à travestir la réalité que le taux de réussite à l'examen théorique général des candidats qu'elle aura présentés sera faible. Ainsi, les plus vertueuses sont les auto-écoles dont les taux de réussite dont elles peuvent légitimement se prévaloir sont les plus élevés. Dans les auto-écoles où le taux de réussite est supérieur à 90 %, dans 53,8 % des cas l'information fournie est fiable. Dans le cas où les auto-écoles ne peuvent se prévaloir que d'un taux de réussite réel inférieur à 50 %, ce chiffre chute radicalement à 15 % !

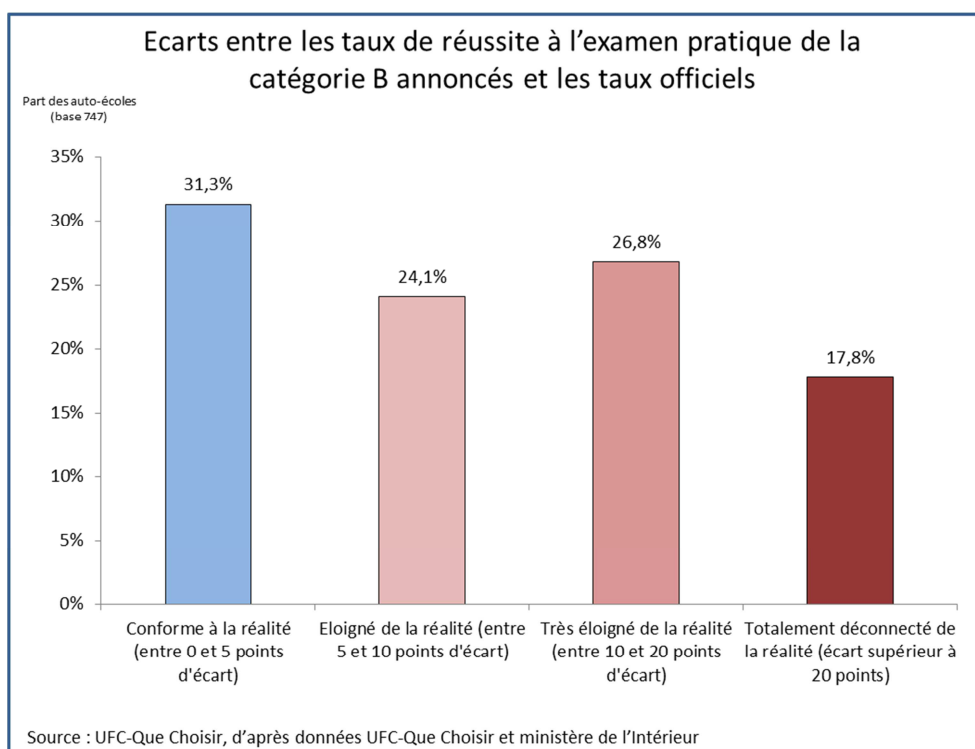
On constate parallèlement dans le même temps, logiquement, que les auto-écoles où l'information sur le taux de réussite transmise à nos enquêteurs s'éloigne le plus de la réalité sont celles dont le taux de réussite effectif est le plus faible. C'est ainsi que dans 75 % des cas, les auto-écoles dont le taux de réussite effectif est inférieur à 50 % ont fourni un chiffre s'écartant de plus de 20 points de la réalité ! *A contrario*, un tel écart n'est constaté « que » dans 11,5 % des cas dans les auto-écoles où le taux de réussite effectif est supérieur à 90 %.



Notre réflexion repose jusqu'ici sur l'analyse de l'écart en valeur absolue entre les taux officiels et les taux annoncés par les auto-écoles. On pourrait ainsi croire, de façon contre intuitive toutefois, qu'une annonce faite par les auto-écoles sur leurs taux de réussite en décalage avec les faits peut aussi bien l'être à leur avantage qu'à leur détriment. Il n'en est évidemment rien. Effectivement, si on ne fixe l'attention que sur les décalages les plus significatifs, c'est-à-dire ceux strictement supérieurs à 10 points, dans **82,1 % des cas les auto-écoles surestiment leur taux de réussite !**

2. Taux de réussite à l'examen de la conduite : 69 % des auto-écoles grillent le feu rouge

Dans un second temps l'intérêt des enquêteurs de l'UFC-Que Choisir s'est porté sur le taux de réussite à l'examen pratique du permis B. Ils ont ainsi demandé dans chacune des auto-écoles visitées quel était ce taux. Là également, la confrontation des dires des auto-écoles, quand des données ont été communiquées, aux chiffres officiels ne manque pas d'interpeler.

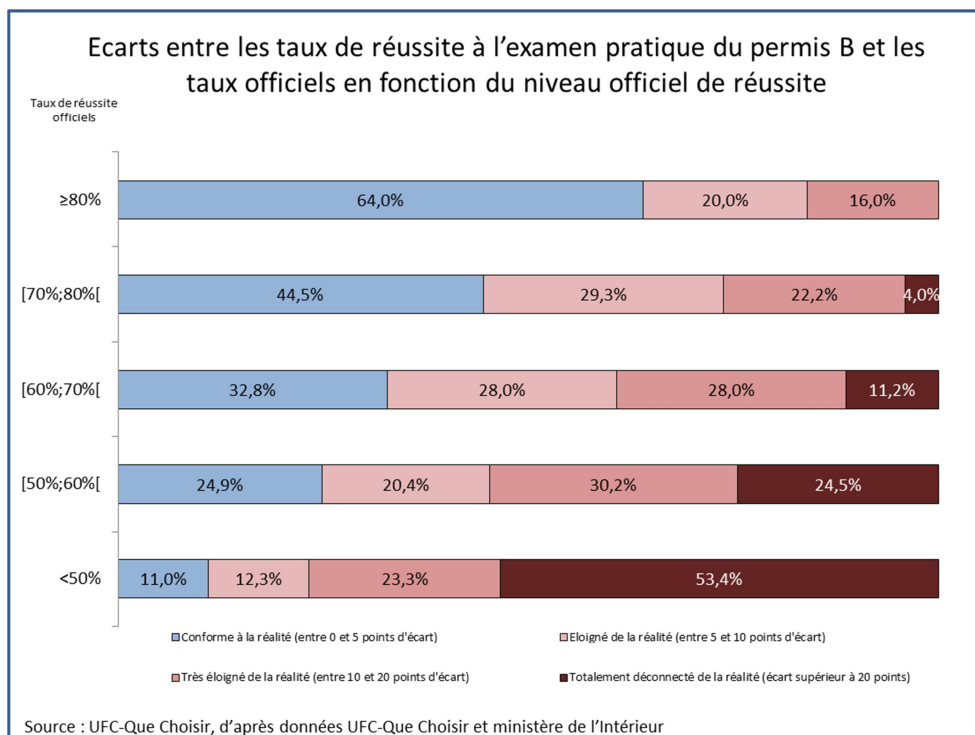


La part des auto-écoles qui fournissent des résultats conformes aux chiffres officiels se monte à seulement 31,3 %. On constate donc qu'à une très forte majorité les auto-écoles fournissent aux consommateurs des données erronées concernant les taux de réussite à l'examen pratique.

Effectivement, 68,7 % des auto-écoles enquêtées font preuve d'une profonde inaptitude à fournir aux consommateurs des données fiables. Parmi ces établissements, 24,1 % indiquent des chiffres s'écartant de 5 à 10 points de la réalité. Ce sérieux problème est encore davantage présent chez 26,8 % des auto-écoles qui portent à la connaissance des consommateurs des données s'écartant de 10 à 20 points des données officielles.

Enfin, 17,8 % des auto-écoles appuient allégrement sur le champignon : les taux de réussite qu'elles indiquent s'écartent de plus de 20 points de la réalité. **Pour ces auto-écoles, cet écart est en moyenne de 29 points.** L'auto-école la plus disposée à pousser la vérité sur les bas-côtés a prétendu que son taux était de 95 % pour 2015 quand il s'établissait en réalité à 48 % !

Tout comme dans le cas de l'examen théorique général, l'analyse des écarts entre les taux de réussite à l'examen pratique annoncés et les taux officiels selon les taux de réussite officiels est riche d'enseignements : sans réelle surprise, les mêmes constats sont à tirer.



Ici également, une auto-école aura d'autant plus tendance à fournir une information non pertinente que le taux de réussite à l'examen pratique des candidats qu'elle aura présentés sera bas. Dans les auto-écoles où le taux de réussite est supérieur à 80 %, l'information fournie est conforme à la réalité dans 64 % des cas. Lorsque les auto-écoles ont des taux de réussite réels inférieurs à 50 %, ce chiffre s'effondre puisqu'il s'établit à 11 %.

On constate également que les auto-écoles où l'information sur le taux de réussite transmise à nos enquêteurs diffère le plus de la réalité sont celles dont le taux de réussite effectif est le plus faible. Dans 53,4 % des cas, les auto-écoles dont le taux de réussite effectif est inférieur à 50 % ont fourni un chiffre s'écartant de plus de 20 points des faits. C'est sans étonnement que l'on constate que cette dérive ne se manifeste jamais lorsque le taux de réussite effectif est supérieur à 80 %.

Enfin, encore davantage que dans le cas de l'examen théorique, c'est l'exagération au bénéfice de l'auto-école qui s'impose : pour les décalages entre les taux annoncés et les taux réels strictement supérieurs à 10 points, dans 94 % des cas les auto-écoles surestiment leur taux de réussite !



Notre actualisation de la comparaison des données officielles sur les taux de réussite aux examens du permis de conduire avec celles fournies par les auto-écoles permet de tirer les mêmes conclusions que celles présentes dans notre étude de septembre 2016. En conséquence, il est particulièrement justifié de réitérer ici les leçons à tirer des écarts de conduite des auto-écoles.

II. Le comportement sans appel des auto-écoles impose une évolution de la réglementation

1. Taux de réussite : les auto-écoles en font un enjeu concurrentiel

Une règle générale peut être tirée des éléments mis en avant dans notre première partie : plus les résultats aux examens du permis du conduire des candidats présentés par une auto-école sont faibles, plus cette auto-école aura tendance à embellir les taux qu'elle communique.

De ce fait – et étant entendu qu'il n'est pas dans la nature des individus rationnels d'adopter sciemment des comportements de nature à leur porter préjudice – l'attitude des auto-écoles met en évidence qu'elles considèrent dans leur intérêt de donner des informations biaisées aux consommateurs.

Dans le cadre de leur enquête, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir se sont intéressés aux pratiques d'auto-écoles parfois très proches l'une de l'autre. Or les éléments recueillis sur le terrain mettent en évidence que les auto-écoles font des taux de réussite un paramètre concurrentiel qui n'est pas sans effet néfaste lorsque ces taux sont évalués, généralement sciemment.

Prenons à titre d'illustration le cas concret de deux auto-écoles d'une même ville, et proches l'une de l'autre, qui ont toutes deux été enquêtées par l'UFC-Que Choisir. Le taux de réussite officiel à l'examen pratique de la première auto-école est de 70 % quand celui de la seconde est de 50 %. Or, alors la première a bien communiqué à nos enquêteurs un taux parfaitement fidèle à la réalité de 70 %, la seconde n'a pas hésité à annoncer un taux de 90 % surestimant de 40 points le taux réel ! Si cette auto-école estime nécessaire d'indiquer à ses potentiels clients des données surestimées, c'est bien qu'elle considère que l'information sur les taux constitue un élément majeur dans le choix d'une auto-école.

La question de savoir si l'information sur les taux de réussite constitue ou non un paramètre concurrentiel et de décision des consommateurs pourrait donc d'ores et déjà être tranchée par la pratique des auto-écoles. Il est néanmoins indispensable de porter un regard consommériste sur l'enjeu que constituent les taux de réussite aux examens en termes de choix d'une auto-école par une personne voulant se former à la conduite et à la sécurité routière.

2. Taux de réussite : un indicateur de la qualité de la formation...

Tout comme pour de nombreux autres biens et services, la formation à la conduite n'est pas seulement évaluée en termes de prix, mais également de qualité. Il est en effet difficile de défendre l'idée selon laquelle toutes les auto-écoles se valent en termes de



qualité de la formation prodiguée. Notamment, les moniteurs d'auto-écoles ne disposent probablement pas de la même aptitude à faire preuve de la meilleure pédagogie dans leur enseignement. La conscience professionnelle n'est peut-être pas également la même partout².

C'est ainsi que les taux de réussite aux examens du permis de conduire, et particulièrement ceux de l'examen pratique³, sont de nature à constituer une traduction chiffrée de la qualité de l'enseignement prodiguée et à motiver le choix d'une auto-école donnée par un consommateur.

Dès lors, on voit bien qu'une absence de réglementation sur l'obligation d'information par les auto-écoles des taux de réussite via un affichage (en vitrine, à l'intérieur de l'établissement ou encore via une fiche standardisée) aboutit à d'intolérables dérives. Pour reprendre le cas concret évoqué dans la section précédente, alors que le différentiel des taux réels est favorable de 20 points à la première, le consommateur aura comme information l'existence d'un différentiel lui étant au contraire de 20 points défavorable ! Par conséquent, l'auto-école vertueuse sera injustement pénalisée par le comportement déloyal de sa concurrente et le choix de son auto-école par un apprenti conducteur faussé. Ce sera particulièrement le cas ici puisque les deux auto-écoles sont proches l'une de l'autre et qu'à ce titre elles ont très probablement toutes deux affaire à un public socio-économiquement identique.

Au-delà de l'impact de la surenchère de mauvaises informations permise par l'absence de réglementation concernant l'affichage des taux sur le choix d'une auto-école par les consommateurs, on notera au passage un effet extrêmement pervers de cette absence. Les taux de réussite enjolivés annoncés par les professionnels aux apprentis conducteurs incitent ces derniers à mésestimer la difficulté à obtenir le permis de conduire.

3. ... à bien appréhender

Dans un courrier adressé à l'UFC-Que Choisir par le délégué interministériel à la sécurité routière⁴, ce dernier, réagissant à notre enquête de septembre dernier, y soulignait que le ministère de l'Intérieur considérait souhaitable que les taux de réussite soient communiqués au public. Il accompagnait toutefois ce propos en indiquant, en substance, la nécessité que cette information sur les taux s'accompagne d'explications sur la façon de les lire. Ce constat est bien entendu partagé par l'UFC-Que Choisir.

² Dans le cadre de la préparation de notre étude publiée l'année dernière, nous avons ainsi constaté que de nombreux témoignages d'apprentis conducteurs relataient des cas où des moniteurs d'auto-écoles faisaient preuve d'une conscience professionnelle limitée, en s'arrêtant fumer pendant une heure de conduite, en allant faire des courses, ou encore en se consacrant pendant cette heure à des conversations téléphoniques personnelles. Si ces comportements sont indubitablement le fait d'une minorité, ils montrent cependant qu'il est justifié de considérer que toutes les formations ne se valent pas.

³ En effet, dans le cadre de la préparation à l'examen du code, la formation des apprentis conducteurs passe dans une partie non négligeable par un travail personnel sur le code de la route.

⁴ On notera ici que certaines positions de l'UFC-Que Choisir sur l'organisation de l'apprentissage de la conduite et de la sécurité routière ne sont pas partagées par le ministère de l'Intérieur. Celui-ci conteste notamment le fait que l'actuelle méthodologie de répartition des places d'examen est de nature à favoriser la présentation par les auto-écoles à l'examen pratique de candidats non prêts aux exigences de cet examen. L'UFC-Que Choisir, se basant notamment sur un avis de l'Autorité de la concurrence, maintient toutefois sa position sur les effets pervers du système actuel qui prive les consommateurs d'un marché davantage concurrentiel, favorable à la baisse des prix et donc à l'augmentation du nombre d'heures de conduites avant le passage de l'examen pratique.



Si les taux bruts doivent impérativement être portés à la connaissance des consommateurs pour éviter les dérives d'auto-écoles peu vertueuses, il est nécessaire de leur donner toute la pertinence possible. Par exemple, l'indication du nombre d'heures de conduite avant le passage de l'examen serait adéquate. Sur les conditions d'affichage des taux de réussite, l'UFC-Que Choisir est prête à participer à toute concertation mise en place par les pouvoirs publics.

L'absence de réglementation quant à une indication claire par les auto-écoles des taux de réussite des candidats aboutit à ce que de trop nombreuses auto-écoles peu vertueuses indiquent aux consommateurs des taux de réussite fantaisistes. Ces indications erronées privent les consommateurs d'une information pertinente susceptible de bien orienter leur choix d'une auto-école. Pour préserver les consommateurs des dérives des auto-écoles et pour inciter celles-ci à prodiguer la meilleure formation possible, il est donc plus que jamais **indispensable que la réglementation évolue de telle sorte à faire peser sur les auto-écoles une obligation d'information des taux de réussite de l'année écoulée dès qu'ils sont portés à leur connaissance.**



Conclusion et actions de l'UFC-Que Choisir

Cette actualisation de l'étude de l'UFC-Que Choisir du 21 septembre 2016 a mis l'accent sur un élément particulier : la communication des auto-écoles sur les taux de réussite aux examens du permis de conduire.

La comparaison des chiffres prétendus par les auto-écoles aux chiffres officiels du ministère de l'Intérieur, qu'elle concerne l'examen théorique général ou l'examen pratique, met en évidence les trop nombreuses prises de distance avec la réalité que s'autorisent les auto-écoles. Ce sont ainsi 63,3 % des auto-écoles enquêtées qui fournissent aux consommateurs des informations non fiables sur les taux de réussite à l'examen théorique général. Ce chiffre grimpe à 68,7 % pour l'examen pratique.

Analysés dans le détail, ces chiffres permettent d'identifier, sans réelle surprise, que ce sont les auto-écoles dont les taux réels sont les plus faibles qui appuient sur l'accélérateur pour déconnecter de ces taux réels les informations qu'elles fournissent aux consommateurs.

C'est ainsi que concernant l'examen pratique du permis B, les auto-écoles dont le taux de réussite effectif est inférieur à 50 % ont fourni un chiffre s'écartant de plus de 20 points de la réalité dans 53,4 % des cas. Ce chiffre se porte à 75 % dans le cas de l'examen théorique général !

Sans surprise également, on constate que dans l'immense majorité des cas l'approximation des auto-écoles se fait à leur bénéfice. C'est ainsi par exemple que pour l'examen pratique, et pour les décalages entre les taux annoncés et les taux réels les plus importants, dans 94 % des cas les auto-écoles surestiment leur taux de réussite.

Par leur comportement, de trop nombreuses auto-écoles privent ainsi les consommateurs d'une information fiable pour leur permettre de choisir en toute transparence l'auto-école qui se chargera de leur formation à la conduite et à la sécurité routière. Qui plus est, cette surestimation des taux de réussite véhicule l'idée fausse qu'il est aisé d'obtenir son permis de conduire.

Soucieuse de préserver les consommateurs des effets néfastes d'une surestimation par les auto-écoles de leurs taux de réussite aux examens du permis et de leur permettre en toute connaissance de cause de choisir les professionnels qui les formeront, l'UFC-Que Choisir :

- **Saisit la DGCCRF pour l'informer des résultats de son analyse comparative et lui demander de procéder à des enquêtes sur le terrain pour sanctionner les auto-écoles défaillantes ;**
- **Demande à nouveau la mise en place d'une information écrite obligatoire par les auto-écoles de leurs taux de réussite aux examens du permis de conduire.**

Par ailleurs, l'UFC-Que Choisir met à la disposition des consommateurs, et toujours en libre accès, sa [carte interactive](#)⁵ des taux de réussite aux examens théorique et pratique selon les auto-écoles, sur la base des données pour l'année 2015.

⁵ <http://www.quechoisir.org/carte-interactive-auto-ecole-n22499/>

