



ifop

 IDGARAGES.com

## Les Français et les garagistes

---

Ifop pour IDGARAGES.COM



## Sommaire

- 1 - La méthodologie .....	2
- 2 - Les principaux enseignements .....	5

**- 1 -**

## **La méthodologie**

# Méthodologie

---

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

## Etude réalisée par l'Ifop pour IDGARAGES.COM

---

### Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1006** automobilistes, extrait d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

### Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

### Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 9 au 14 septembre 2015.

**Retrouvez gracieusement les sondages et analyses publiés de l'Ifop sur :**

#### Nos applications mobiles



Android



iPhone / iPad

#### Notre site Internet



[www.ifop.com](http://www.ifop.com)

#### Les réseaux sociaux



@IfopOpinion



Ifop Opinion

## Précision relative aux marges d'erreur

La théorie statistique permet de mesurer l'incertitude à attacher à chaque résultat d'une enquête. Cette incertitude s'exprime par un intervalle de confiance situé de part et d'autre de la valeur observée et dans lequel la vraie valeur a une probabilité déterminée de se trouver. Cette incertitude, communément appelée « marge d'erreur », varie en fonction de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé comme le montre le tableau ci-dessous :

<b>INTERVALLE DE CONFIANCE A 95% DE CHANCE</b>						
<i>Si le pourcentage trouvé est...</i>						
<i>Taille de l'échantillon</i>	<b>5 ou 95%</b>	<b>10 ou 90%</b>	<b>20 ou 80%</b>	<b>30 ou 70%</b>	<b>40 ou 60%</b>	<b>50%</b>
<b>100</b>	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
<b>200</b>	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
<b>300</b>	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
<b>400</b>	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
<b>500</b>	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
<b>600</b>	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
<b>700</b>	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
<b>800</b>	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
<b>900</b>	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
<b>1 000</b>	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
<b>2 000</b>	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
<b>3 000</b>	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8
<b>4 000</b>	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
<b>5 000</b>	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
<b>6 000</b>	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
<b>8 000</b>	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,1
<b>10 000</b>	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

**Exemple de lecture du tableau :** dans le cas d'un échantillon de **1000** personnes, si le pourcentage mesuré est de **10%**, la marge d'erreur est égale à **1,8**. Le vrai pourcentage est donc compris entre 8,2% et 11,8%.

**- 2 -**

## **Les principaux enseignements**

D'après les dernières statistiques publiées par l'INSEE, 84% des foyers français étaient motorisés en 2013. Ce sont autant d'automobilistes susceptibles de faire appel aux services d'un garagiste. L'Ifop et IDGARAGES.COM leur ont donné la parole, afin d'appréhender leurs opinions et attitudes vis-à-vis des garagistes.

## Les automobilistes Français font confiance à leur garagiste, mais pas au reste de la profession

- **Près de 9 automobilistes sur 10 (86%) déclarent faire confiance à leur garagiste habituel. Parmi eux, 28% lui font même « tout à fait confiance ».** Ce sentiment est particulièrement marqué parmi les personnes âgées de 65 ans et plus (96%, dont 40% qui font « tout à fait confiance » à leur garagiste) et dans les communes rurales (où 91% des répondants font confiance à leur garagiste, dont 35% « tout à fait »). Ces scores semblent indiquer que la proximité et la longévité de la relation commerciale apparaissent constituer le ciment de la confiance des automobilistes à l'égard de leur garagiste.
- **La confiance des automobilistes Français à l'égard de leur garagiste habituel ne rejaille pas pour autant sur l'ensemble de la profession.**  
En effet, un automobiliste sur deux (52%) ne fait pas confiance aux garagistes en général, tandis que 48% leur font confiance (dont seulement 4% « tout à fait »). Si les personnes âgées de 65 ans et plus apparaissent une nouvelle fois comme les plus confiantes (65%), c'est en région parisienne que la défiance est la plus forte (60% des automobilistes franciliens affirment ne pas faire confiance aux garagistes en règle générale, dont 14% « pas du tout »).  
Notons également que les femmes se montrent plus méfiantes à l'encontre des garagistes : 55% d'entre elles ne leur font pas confiance, contre 48% chez les hommes.

## Trois automobilistes sur quatre (77%) ont déjà vécu une mauvaise expérience chez un garagiste

- La défiance exprimée envers les garagistes s'explique sans doute en partie par les mauvaises expériences vécues par certains automobilistes. En effet, **sur une liste de sept types de désagréments pouvant être rencontrés chez un garagiste, 77% des personnes interrogées ont déjà été confrontées à au moins l'une de ces situations.**  
Logiquement, on observe que les plus méfiants ne sont autres que ceux qui ont le plus souvent vécu des expériences négatives : ainsi, près de neuf franciliens sur dix (87%) rapportent avoir déjà eu une mauvaise surprise chez un garagiste, ce qui permet probablement d'expliquer le fort sentiment de défiance qui prédomine dans cette région.

### Dans le détail, quels sont les désagréments les plus fréquemment rencontrés par les automobilistes ?

- *Non-respect du planning, aspect du garage, mauvais accueil : des déconvenues imputables à un manque de professionnalisme ou de rigueur.*
- **Près d'une personne sur deux rapporte avoir déjà connu des désagréments liés à un manque de rigueur du garagiste en matière de gestion de son planning : ainsi, 48% des personnes interrogées ont déjà récupéré leur véhicule en retard par rapport à la date annoncée lors de sa prise en charge.** Près d'un automobiliste sur cinq (18%) déclare que cela lui est arrivé plusieurs fois. Notons que ces retards semblent répandus de manière assez homogène sur le territoire.

- **46% des personnes interrogées déclarent avoir déjà eu des doutes sur le niveau de qualification ou d'équipement d'un garagiste pour intervenir sur leur véhicule.** Une nouvelle fois, les automobilistes franciliens sont les plus nombreux à mettre en avant cette perception (57% contre 43% en province).
- **Quatre automobilistes sur dix (40%) déclarent qu'il leur est déjà arrivé d'être mal accueilli par un garagiste,** dont 15% à plusieurs reprises. C'est parmi les plus jeunes (51% des moins de 35 ans, contre 36% des 35 ans et plus) et les habitants de région parisienne (55%, dont 28% à plusieurs reprises) que ce type de situation apparaît la plus fréquente.
- Enfin, **31% des automobilistes affirment avoir déjà été rebuté par l'aspect ou la saleté d'un garage,** un sentiment particulièrement répandu parmi les professions libérales et cadres supérieurs (39%).

➤ *De nombreux automobilistes s'estiment victimes de pratiques malhonnêtes.*

- **Près d'une personne sur deux (48%) estime que son garagiste lui a déjà facturé des prestations supplémentaires et non nécessaires, un désagrément particulièrement fréquent pour les cadres supérieurs (64%).** 20% des personnes interrogées ont déjà été confrontées plusieurs fois à ce type de situation.
- **Quatre Français sur dix (39%) déplorent également que leur garagiste ait déjà dépassé, sans les prévenir, le devis annoncé lors de la prise en charge de leur véhicule.** Les professions intermédiaires (52%), les cadres (49%) et les habitants de la région parisienne (47%, contre 38% en province) sont les plus nombreux à avoir subi une surfacturation de ce type.
- **Point plus grave, 29% des automobilistes (et même 39% dans l'agglomération parisienne) jugent avoir déjà payé pour des réparations non réalisées ou des pièces non remplacées.** Soulignons que la proportion d'automobilistes victimes de ce type de pratique est deux fois plus élevée parmi les moins de 35 ans que chez les 65 ans et plus (34% contre 16%).

## **Les critères de choix de son garagiste : l'honnêteté, la pédagogie et les recommandations d'autres automobilistes**

Invités à désigner les critères sur lesquels se fondent leur choix d'un garagiste, les automobilistes livrent des réponses qui font en très grande partie écho aux désagréments qu'ils ont pu rencontrer par le passé.

- **Au moment de choisir un garagiste, les personnes interrogées fondent leur décision sur plusieurs critères. Elles se montrent tout d'abord sensibles à l'honnêteté du garagiste : 94% jugent important (dont 53% très important) qu'un garagiste ne les pousse pas à la consommation ou ne les incite à effectuer des réparations supplémentaires.**
- **La pédagogie apparaît également comme une qualité importante aux yeux des automobilistes français ; 93% affirment qu'il s'agit d'un critère de choix important, et même très important pour 53% d'entre eux.**
- **Les échos positifs émanant d'autres automobilistes apparaissent également comme un facteur d'importance lors du choix d'un garagiste : ainsi, neuf personnes sur dix (89%) choisiraient plus volontiers un garagiste qui leur a été conseillé par des personnes de leur entourage.** Bien que cet outil soit encore assez récent, les sites Internet recensant les avis déposés par les clients constituent un critère de choix pour **près d'une personne sur deux (47%).** Cet outil séduit particulièrement les moins de 35 ans (64%, contre 41% des 35 ans et plus).



### **Ce qu'il faut retenir : les quatre principaux enseignements de cette étude**

- 1) *Les Français font globalement confiance à leur garagiste habituel mais se montrent méfiants à l'égard de la profession dans son ensemble. Les plus de 65 ans se montrent les plus bienveillants à leur égard, sans doute du fait d'une relation de confiance établie le plus souvent de longue date.*
- 2) *La majorité des automobilistes a déjà connu au moins une expérience négative avec un garagiste, qu'il s'agisse d'un mauvais accueil, d'un manque de rigueur (retards, dépassements de devis), ou, plus grave, de pratiques malhonnêtes (prestations superflues facturées, prestations facturées mais non réalisées).*
- 3) *Cette enquête met en lumière la posture très critique des automobilistes de la région parisienne à l'encontre des garagistes. Les causes de l'image négative de cette profession au sein de cette frange de la population résident très probablement dans le fait que les Franciliens apparaissent systématiquement plus nombreux que leurs concitoyens à avoir rencontré des désagréments chez un garagiste.*
- 4) *Au moment de choisir un garagiste, les automobilistes tiennent compte de plusieurs critères : si le garagiste idoine ne doit pas les pousser à la consommation, il doit également faire preuve de pédagogie pour expliquer les réparations à effectuer. Le bouche-à-oreille joue également un rôle de premier ordre, et les plateformes en ligne regroupant les avis émanant d'autres automobilistes sont amenées à jouer un rôle important chez les jeunes.*