

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris La Défense, le 9 juin 2026

### **Enquête de la DGCCRF sur l'entretien et la réparation automobile : la FNA appelle à davantage de transparence et de contextualisation des résultats**

« La protection des consommateurs est une exigence que partage pleinement notre profession. Nous souhaitons simplement pouvoir analyser les résultats de cette enquête à la lumière de données transparentes et représentatives de la diversité du secteur. Les chiffres de l'INSEE cités par la DGCCRF montrent une hausse des coûts de réparation, mais celle-ci doit être replacée dans le contexte des crises successives et des investissements que les entreprises ont dû absorber depuis 2019. La FNA est prête à poursuivre le dialogue avec la DGCCRF afin de partager une lecture complète et équilibrée de ces résultats. »

Aliou SOW, Secrétaire Général de la Fédération Nationale de l'Automobile

La Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) a pris connaissance du communiqué de presse publié le 4 juin 2026 par la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), relatif à son enquête 2024 sur les pratiques du secteur de l'entretien et de la réparation automobile. La FNA, organisation patronale représentative du secteur et signataire des accords de branche, souhaite apporter plusieurs éléments de contexte et de méthodologie à la lecture de cette enquête. Elle tient également à rétablir un certain nombre de faits essentiels au bénéfice d'une profession qui sert chaque jour des millions de Français.

La FNA relève également que la DGCCRF indique elle-même que les professionnels se mettent majoritairement en conformité de façon volontaire lorsqu'un manquement est constaté et que l'augmentation du taux de suites correctives et répressives peut notamment traduire un meilleur ciblage des contrôles. Ces éléments essentiels méritent, selon la Fédération, d'être pleinement intégrés à l'analyse globale du secteur.

#### **Un communiqué sans annexe : des affirmations sans pièces justificatives**

La DGCCRF avance un taux de manquements de 40 % sur 1 600 établissements contrôlés. Or, aucune annexe ne figure dans ce communiqué : aucune liste des infractions relevées, aucune grille de classification des manquements, aucun tableau de répartition des suites prononcées par catégorie de faute. La profession, tout comme les journalistes qui relaient ces chiffres, ne dispose aujourd'hui d'aucun moyen permettant de distinguer une simple irrégularité liée à une étiquette de prix peu lisible d'une véritable fraude à la facturation. Or, ces situations relèvent de réalités très différentes, tant par leur gravité que par leurs conséquences pour le consommateur.

- **La FNA demande la publication des données brutes ayant servi à l'élaboration de ce communiqué.**

## **Un échantillon non qualifié : 1 600 établissements sur 60 182, sans critère de représentativité**

Le communiqué ne précise pas la répartition de l'échantillon contrôlé par type d'acteur (concessionnaires, centres auto franchisés, garages artisanaux indépendants), par taille d'entreprise ou par zone géographique. En l'absence de ces éléments, le chiffre de 1 600 établissements n'est pas interprétable et ne permet en aucun cas de formuler des conclusions valides sur l'état de l'ensemble du secteur.

Selon les données de l'Observatoire des métiers des services de l'automobile publié par l'ANFA (Données sociales de la branche 2024, source INSEE-SIDE 2022 et URSSAF 2023), le seul secteur de la réparation automobile (code NAF 4520A) regroupe en France 60 182 entreprises et 145 396 salariés. Contrôler 1 600 établissements, soit moins de 3 % de ce parc, sans en qualifier la représentativité, ne saurait constituer une photographie fiable de la profession. Ce tissu est par ailleurs composé à 95 % de petites entreprises artisanales de moins de 11 salariés : des structures de proximité dont la réalité économique et les moyens administratifs ne sauraient être confondus avec ceux des réseaux industrialisés.

## **Un biais de sélection majeur qui invalide le taux affiché**

Cette question soulève une interrogation importante sur la représentativité des résultats présentés. La DGCCRF indique elle-même que la plateforme Signal Conso a reçu plus de 10 000 signalements en 2025 concernant ce secteur. Or les contrôles de la DGCCRF sont prioritairement déclenchés par ces signalements. L'échantillon contrôlé n'est donc pas aléatoire : il est, par construction, orienté vers les établissements ayant fait l'objet d'une plainte préalable de consommateur.

Afficher un taux de manquements de 40 % dans ces conditions revient à mesurer le taux d'anomalies dans un hôpital en ne comptant que les patients admis aux urgences. La DGCCRF l'admet d'ailleurs implicitement en écrivant que ce taux « peut traduire un meilleur ciblage » plutôt qu'une dégradation réelle du secteur : élément méthodologique important qui mérite d'être davantage mis en perspective dans la communication des résultats.

- **Ce biais de sélection non documenté ne permet pas d'extrapoler ce chiffre de 40 % à l'ensemble de la profession.**

## **Des manquements non hiérarchisés : l'amalgame entre simple irrégularité et fraude avérée**

Le communiqué place sur le même plan une étiquette de prix incomplète, une clause contractuelle discutable et la facturation de prestations jamais réalisées. La FNA condamne sans réserve et sans ambiguïté les fraudes avérées (facturation fictive, retrait illégal de dispositifs antipollution), et soutient les sanctions les plus sévères contre leurs auteurs. Mais elle refuse que ces comportements minoritaires servent à instruire un procès sévère contre l'ensemble d'un secteur qui emploie près de 145 000 salariés et sert chaque jour des millions de Français.

La FNA ne se contente pas de défendre la profession : elle la forme et l'accompagne au quotidien. Son service juridique informe, assiste et conseille les adhérents sur l'ensemble de leurs obligations réglementaires ; il met à leur disposition une base documentaire actualisée en permanence, diffuse une newsletter hebdomadaire de veille juridique et anime des réunions d'information sur les évolutions du droit. Son centre de formation, le CFPA France, forme les professionnels aux compétences techniques et réglementaires exigées par un secteur en mutation constante. Les adhérents de la FNA ne découvrent pas la réglementation lors d'un contrôle : ils la pratiquent.

La réalité que le communiqué lui-même confirme, sans la mettre en avant, est éloquente : sur les mesures prononcées à l'issue des contrôles, 580, soit la majorité, sont de simples avertissements à vocation pédagogique. Plus révélateur encore, la DGCCRF note que les professionnels se mettent majoritairement en conformité de façon volontaire dès qu'ils ont conscience d'un manquement. C'est la marque d'une profession de bonne foi, non d'un secteur structurellement frauduleux.

## Des manquements dont l'origine échappe souvent au professionnel lui-même

Le communiqué relève la présence de clauses litigieuses dans certains documents contractuels : indemnités forfaitaires de retard appliquées à des particuliers, clauses limitatives de responsabilité, faculté de facturer librement au-delà du devis. La FNA prend acte de ces constats, mais appelle à en identifier l'origine réelle. Une part des établissements contrôlés sont membres de réseaux qui leur fournissent leurs documents types. D'autres utilisent des logiciels de gestion atelier (DMS) dont les modèles d'ordres de réparation et conditions générales, paramétrés par l'éditeur, ne font l'objet d'aucune obligation de mise à jour réglementaire. Dans les deux cas, le professionnel applique un document qu'il n'a pas rédigé et dont il assume seul les conséquences lors d'un contrôle. La FNA est prête à travailler avec les têtes de réseau et les éditeurs de DMS pour accompagner la mise en conformité des outils contractuels du secteur.

Il en va de même pour les pièces issues de l'économie circulaire (PIEC). L'obligation d'information est effective depuis octobre 2024 seulement, sur une filière qui ne couvre que 5,3 % du marché (source SRA, 2024), dont l'offre est concentrée sur la carrosserie et dont les délais sont souvent incompatibles avec la restitution du véhicule dans la journée. Le réparateur assume seul l'obligation de résultat sur ces pièces, y compris lorsqu'il ne peut pas en vérifier l'historique réel d'usure. La FNA appelle les pouvoirs publics à tenir compte de ces contraintes opérationnelles dans l'application de cette réglementation et à poursuivre le travail engagé avec les acteurs de la filière afin d'en améliorer les conditions de mise en œuvre.

- **La FNA invite la DGCCRF, dans ses prochains contrôles, à distinguer les manquements relevant d'une pratique individuelle de ceux qui trouvent leur source dans des documents imposés par un tiers (réseau, enseigne ou éditeur de logiciel) afin d'orienter l'action corrective là où elle est véritablement efficace.**

## La FNA : une démarche de dialogue déjà engagée

La FNA ne conteste pas le droit de la DGCCRF à contrôler le secteur, ni la légitimité de la protection des consommateurs, qui est aussi celle des professionnels sérieux que ce communiqué pénalise par amalgame. Elle demande que les publications officielles susceptibles d'affecter durablement la réputation de plus de 60 000 entreprises et près de 145 000 salariés respectent les standards élémentaires de la rigueur statistique : échantillon qualifié et représentatif, données brutes annexées, infractions hiérarchisées par nature et gravité, biais méthodologiques explicitement identifiés.

La FNA a sollicité la DGCCRF dès le vendredi 5 juin 2026 pour obtenir communication des données brutes de cette enquête. Elle attend une réponse à cette demande. Au-delà, la FNA propose à la DGCCRF de travailler conjointement à l'élaboration d'un référentiel partagé de classification des manquements, permettant à l'avenir de distinguer clairement les infractions par nature et gravité, et d'en communiquer les résultats de manière équitable pour la profession comme pour les consommateurs.

La conformité réglementaire est au cœur de l'action de la FNA. À travers son service juridique, ses outils d'information et son organisme de formation, la Fédération accompagne quotidiennement les professionnels dans l'application d'une réglementation de plus en plus complexe. Elle poursuivra ce travail d'accompagnement et de dialogue avec l'ensemble des parties prenantes afin de concilier protection des consommateurs, qualité du service rendu et réalité économique des entreprises.

---

### À propos de la FNA

La FNA est l'organisation professionnelle représentative des Entrepreneurs Artisans de l'automobile depuis 1921. Elle regroupe l'ensemble des métiers en lien avec les services de l'automobile, un secteur qui compte plus de 170 000 entreprises et 421 000 salariés.