



## VOYOUS, MAGOUILLEURS, ESCROCS... ENTRE MYTHE ET RÉALITÉ, QUE PENSENT VRAIMENT LES FRANÇAIS DES GARAGISTES ?

Il n'est pas rare d'entendre de nombreux commentaires, parfois très durs, sur les garagistes, sur leur manque de professionnalisme ou encore sur leur manque de transparence. Mais ces stéréotypes ne sont-ils pas réducteurs ? Avec pour volonté de redorer l'image de tous ces artisans, Speedy, l'un des leaders français de l'entretien automobile, s'est appuyé sur l'institut de sondage CSA pour lever le voile sur des généralisations qui entachent tout un corps de métier. Alors préjugés ou réalité ? Les Français ont donné leur point de vue, sans tabou, sur ce qu'ils pensent réellement des garagistes. Aujourd'hui, fier de pouvoir aider à la valorisation de cette profession, Speedy dévoile les résultats de cette étude qui casse les idées reçues.

### Les garagistes, tous des voleurs

Pour dresser un état du marché, l'étude se veut tout d'abord très généraliste sur les garagistes. En introduction, la question ouverte « quels qualificatifs vous viennent à l'esprit lorsque l'on évoque "les garagistes" ? » a ainsi permis de dresser un premier bilan global. Et le résultat est plutôt clair : **43 % des personnes interrogées qualifient les garagistes par des termes péjoratifs voire violents.** « Les garagistes sont des voleurs » reste le plus entendu avec comme principales causes avancées un profond manque de confiance et de transparence, ainsi que des prix jugés injustement trop élevés. Finalement, seuls 37 % des répondants ont une image positive des garagistes.

Si on s'arrêtait à cette simple question, le constat serait sans appel : les garagistes, loin de faire l'unanimité, soulèvent les débats. Pourtant, en singularisant la profession et en humanisant concrètement le garagiste, l'ensemble des résultats bascule...

### Mais mon garagiste, c'est pas pareil !

Les Français ont ensuite répondu à la même question que précédemment en changeant l'expression « les garagistes » par « mon garagiste ». Ils se sont alors **projetés dans leur vie quotidienne**, en considérant leur propre garagiste, ou celui qui entretient le plus souvent leur véhicule. La tonalité des réponses s'apaise alors radicalement, effectuant même un virage à 180°. Des qualificatifs et expressions positives remplacent drastiquement les noms d'oiseaux et les termes compétent, honnête, sérieux ou encore confiance abondent. La preuve se fait également par les chiffres qui appuient ce revirement de point de vue : à présent, plus de **77 % des répondants ont une image positive de leur garagiste.** Le manque de confiance qui comptait parmi les principaux critères négatifs a été divisé par 5, passant de presque 30 % (les garagistes) à tout juste 6 % (mon garagiste). Dernier gage de la qualité de la relation établie entre les Français et leur propre garagiste, **le taux de personnes satisfaites se situe entre 76 et 94 % en fonction des situations.**

#### LES GARAGISTES



#### MON GARAGISTE





### Une relation basée sur la confiance

Cette étude vient donc mettre l'accent sur le **paradoxe entre ce que les Français pensent des garagistes en général, et ce qu'ils pensent de leur garagiste**. La profession dans son ensemble est fustigée, tandis que l'individu est valorisé. La différence entre « les garagistes » et « mon garagiste » ne vient pas des compétences car tous sont reconnus pour leurs savoirs. La profonde différence vient du **lien qui se noue entre un client et son garagiste**, fondé sur la confiance réciproque et la satisfaction. Pour cette profession en particulier, **la dimension humaine est l'élément fondamental d'une relation client satisfaisante**. Ainsi, chaque garagiste, pris individuellement, redore l'image des garagistes grâce à sa capacité à créer du lien.

### Défendre la profession : l'engagement de Speedy

Speedy a toujours fait de la satisfaction client son objectif principal. Profondément convaincu que la dimension humaine et interpersonnelle est au cœur du métier de garagiste, son positionnement sur le marché n'a jamais changé. Fort de cette persévérance et de cette cohérence, Speedy a été récompensé trois années consécutives (2015, 2016 et 2017) par ses clients grâce au trophée Elu Service Client de l'Année. Et aujourd'hui, l'enseigne a pour objectif d'incarner la meilleure image du garagiste en devenant le garagiste préféré des Français, un artisan valorisé pour la qualité de son travail et de sa relation client.

Julien Dubois, Directeur Marketing & Communication Speedy France commente : « Avec cette étude, nous souhaitons prouver que les garagistes, en dépit des stéréotypes, bénéficient d'une image positive auprès de leur clientèle. L'essence de notre métier est de tisser une relation de confiance avec nos clients : c'est uniquement à partir de là qu'ils nous confieront leur véhicule. Proximité, fidélité et accueil soigné font partie de l'ADN de Speedy et nous nous engageons au quotidien pour faire d'une visite en centre un moment convivial. Tous nos investissements en formation, en prise en charge et en équipements à la pointe des dernières technologies ont un seul et unique objectif : offrir le meilleur service à nos clients. »

### A propos de Speedy

Speedy est le spécialiste du diagnostic et de l'entretien complet automobile.

Depuis 1978, Speedy a considérablement étendu sa palette de compétences, passant de l'échappement, son premier métier, à l'ensemble des prestations d'entretien : révision constructeur, pneumatiques, freinage, suspension, distribution, électronique, climatisation, vitrage...

Speedy s'appuie sur des actifs essentiels : sa notoriété, son réseau de près de 500 centres en France, son école de formation interne unique en son genre, et son sens aigu du service client.