



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse
13090 Aix-en-Provence
www.ufc-aix.org – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

ENQUETE PRIX DE LA MAIN D'ŒUVRE ET RECYCLAGE PNEUS ET HUILE DANS LES GARAGES ET CENTRES AUTOS JANVIER 2009

L'objectif de cette enquête réalisée au niveau national était de mesurer les niveaux de cherté des professionnels de l'entretien et de la réparation automobile, qu'ils soient concessionnaires, agents ou centres auto rapides. 2446 garages et 1037 centres auto ont pu être jugés, ce qui a permis de classer respectivement 21 marques automobiles et 10 enseignes.

Du 17 au 31 janvier 2009, 146 associations locales ont enquêté dans 88 départements. Elles devaient noter l'affichage et la visibilité des tarifs horaires de la main-d'œuvre du secteur automobile, et les relever.

Pour chaque réseau de constructeur, 3 tarifs horaires (T1, T2, T3) de la main-d'œuvre pour l'entretien ont été relevés avant d'en calculer la moyenne.

Pour chaque enseigne des centres autos, ont été enregistrés soit le tarif unique, soit conservé les barèmes équivalents aux T1, T2, T3 (beaucoup de centres ne pratiquent que deux tarifs) et calculé la moyenne.

Les enquêteurs devaient ensuite interroger le personnel sur la récupération éventuelle de vieux pneus et de bidons d'huile usagés et enfin devaient juger de l'amabilité des professionnels.

A noter : les moyennes globales prennent en compte de façon exhaustive les garages et centres auto enquêtés. Les tableaux n'intègrent que les marques et les enseignes les mieux représentées.

Palmarès des marques et des enseignes

	Marques	Taux horaire moyen Entretien
1	Fiat	63,07 €
2	Citroën	63,72 €
3	Renault	64,06 €
4	Peugeot	64,82 €
5	Nissan	67,41 €
6	Kia	67,72 €
7	Honda	68,57 €
8	Opel	68,68 €
9	Toyota	68,71 €
10	Alpha Roméo	69,02 €
11	Suzuki	69,25 €
12	Chevrolet	69,35 €
13	Mazda	70,24 €
14	Seat	71,23 €
15	Ford	71,43 €
16	Skoda	73,71 €
17	Volkswagen	74,35 €
18	Audi	76,75 €
19	Volvo	78,99 €
20	Mercedes-Benz	80,61 €
21	BMW	82,20 €

	Marques	Taux horaire moyen Entretien
	Centre Auto	
1	Leclerc	41,35 €
2	Roady	43,40 €
3	Midas	43,92 €
4	Point S	46,15 €
5	Feu Vert	50,00 €
6	Maxauto	50,90 €
7	Euromaster	53,00 €
8	Norauto	54,04 €
9	Speedy	55,55 €
10	Métifiot Pneus	57,00 €

Remarque : Si les réseaux des constructeurs français sont parmi les moins chers, les centres auto restent en moyenne 33 % moins onéreux que les garages officiels.

Résultat par région du prix moyen de l'heure de main d'œuvre

REGIONS	Tarifs moyens garagistes	Tarifs moyens centres autos
Ile de France (75 - 77 - 78 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95)	80,38 €	52,21 €
Sud Est (01 - 07 - 26 - 38 - 42 - 69 - 72 - 74 - 03 - 15 - 43 - 63 - 11 - 30 - 34 - 48 - 66 - 04 - 05 - 06 - 13 - 83 - 84 - 2A- 2B)	68,62 €	50,22 €
Nord Est (59- 62 - 54 - 55 - 57 - 88 - 67 - 68 - 25 - 39 - 70 - 90 - 08 - 10 - 51 - 52 - 02 - 60 - 80 - 21 - 58 - 71 - 89)	66,06 €	50,80 €
Nord Ouest (27- 76 - 18 - 28 - 36 - 37 - 41 - 45 - 14 - 50 - 61 - 44 - 49 - 53 - 72 - 85 - 22 - 29 - 35 - 56 - 16 - 17 - 79 - 86)	63,22 €	50,87 €
Sud Ouest (24 - 33 - 40 - 47 - 64 - 09 - 12 - 31 - 32 - 46 - 65 - 81 - 82 - 19 - 23 - 87)	62,19 €	48,74 €

Remarque : le grand Sud-Est est la seconde région la plus chère avec un taux horaire moyen de 68.62 €, avec de notables disparités au sein des 25 départements qui le composent. Ici, c'est dans le Var que la main d'œuvre est la plus chère (78 €). La Savoie, la Haute-Savoie et les **Bouches-du-Rhône** pratiquent aussi un tarif horaire moyen assez onéreux, de l'ordre de 72 €. A contrario, l'Ardèche, la Drôme, le Gard s'en sortent mieux avec 63 € en moyenne.

En ce qui concerne l'affichage des tarifs : Si les prix sont libres, les professionnels de l'automobile sont tenus de respecter des règles d'affichage des tarifs horaires « Les prix TTC doivent être affichés de façon **visible** et **lisible** à l'entrée de l'établissement ainsi qu'à l'intérieur, dans le local prévu pour la réception de la clientèle » (arrêté 87-06/C du 27 mars 1987). Le garagiste doit ainsi indiquer les taux horaires de main-d'œuvre, en précisant le mode de calcul utilisé (référence au temps passé ou barème de temps consultable au garage). Pour les prestations forfaitaires, l'affichage doit indiquer la possibilité pour les clients de consulter la liste détaillée des opérations comprises dans le forfait, ainsi que des pièces et fournitures éventuellement comprises. Dans les garages, même si l'affichage tarifaire est souvent noyé au milieu des publicités et des promotions, il existe (facilement consultable dans 87 % des cas). Dans les centres auto, l'exercice est un peu plus complexe. En effet, ce sont plus souvent les prix des différents forfaits proposés qui sont mis en avant et dénicher le taux horaire de la main-d'œuvre n'est pas toujours facile (dans 27 % des cas, c'est l'affichage du forfait qui l'emporte ; c'est même le cas dans près d'un centre Euromaster sur deux (48 %) et souvent aussi chez Point S.

En ce qui concerne la récupération des vieux pneus : A la question « Je viens de retrouver deux vieux pneus chez moi, est-ce que je peux vous les ramener ? », seuls 41 % des garages interrogés acceptent sans aucune condition, alors que tous devraient le faire au regard de la législation (dans une limite de reprise égale à la quantité mise sur le marché pour être précis). Pourtant 19 % ont refusé, 15 % nous renvoyaient vers la déchetterie, 11 % nous ont proposé ce service uniquement lors d'un achat/changement de pneumatiques ou si nous étions clients. 6 % les reprenaient à titre exceptionnel. Les réponses des 8 % restants sont plutôt variées : dépôt aux encombrants, dépôt dans un

magasin spécialisé, jusqu'à la facturation de la reprise entre 0.6 et 5 € le pneu ! Citroën arrive en tête des bons élèves : 49 % des garages reprennent les pneus usés sans barguigner. A l'inverse, chez Alfa Roméo, BMW, Mazda et Ford, près de 30 % des garagistes ont refusé de reprendre les pneus usagers. A cette même question, plus des deux tiers des centres auto répondent «oui sans aucune condition», 6 % refusent, 9% renvoient vers des magasins spécialisés, les déchetteries ou les encombrants, 4 % acceptent à titre « exceptionnel ». Plus navrant, 3 % des centres auto visités osent facturer cette reprise (1 à 5 € le pneu). C'est Neuroto le meilleur élève puisque 83 % des centres enquêtés consentent à reprendre sans conditions les pneus usés.

En ce qui concerne la reprise des bidons d'huile vides : A l'inverse des pneus usagers, la reprise de bidons d'huile vides n'est pas obligatoire. Seul le contenu, le lubrifiant, est soumis à une obligation de collecte. Il s'agissait simplement d'apprécier le degré d' « éco-citoyenneté » des ateliers. A la question « puis-je rapporter mes deux bidons vides ? » 42 % des garages ont accepté sans rechigner, 18 % ont refusé. C'est Citroën qui se singularise avec plus de la moitié de ses garages qui ne posent aucune condition de reprise, alors que BMW à peine 36 % de ses garages. Les centres auto sont encore plus sensibles à la protection de l'environnement : 67 % des centres visités ont « oui, sans condition ». Seuls Point S et Euromaster se montrent plus réticents.

En ce qui concerne l'accueil : L'accueil chez les garagistes et dans les centres auto est jugé cordial et courtois. 93 % des clients satisfaits chez les garagistes et 95 % dans les centres auto.

Les tableaux ci-dessous vous permettront de juger de la qualité des réponses apportées aux questions de nos enquêteurs pour notre région.

RESULTATS DES GARAGES ENQUETES

Légende : *** Très bon ** Bon * Moyen ■ Médiocre ■■ Mauvais nr Non renseigné

Marques	Groupe	Nom	Adresse	Tarifs		Gestion des déchets		Accueil
				Affichage	Visibilité	Pneus	Huiles	
BMW	BMW	Bayern Aix	rue Guillaume du Vair-ZA La Pioline Aix en provence	**	***	**	■■	***
Citroën	PSA	Avicars SAS	230 rue Guillaume du Vair Aix en Provence	**	***	**	**	*
Fiat/Alfa Roméo	Fiat	Astrada	rue Pierre Leydet - Aix Pioline Aix en Provence av Club Hippique - Domaine de Bayonne	***	***	■■	■■	***
Honda	Honda	Mistral Auto (Viraje S.A.)	Aix en Provence	■■	■■	■■	■■	■■
Mercedes Benz	Daimler Chrysler	Masa Aix	3 route de Galice Aix en Provence	**	***	■■	■■	*
Nissan	Renault	Nissan Couriant	24 route de Galice Aix en Provence	■■	■■	**	**	***
Opel	General Motors	AGM SAS Autos Gestion Mobilite	45 rue Arnaud Borilli Aix en Provence	■■	■■	*	**	***
Peugeot	PSA	Josserand Pneus	2703 route des Alpes - Les Platanes Aix en Provence	**	■	■■	■■	nr
Peugeot	PSA	Les Grands Garages de Provence	325 rue Guillaume du Vair - CS 20648 Aix en Provence	**	***	■■	**	***
Peugeot	PSA	Auto Gambetta	6 bis cours Gambetta Aix en Provence	nr	nr	■■	■■	***
Peugeot	PSA	Garage Bellegarde	1 bd Emile Zola - route des Alpes Aix en Provence	**	***	■■	■■	***
Renault	Renault	Renault Verdun Aix	28 bd de la République Aix en Provence	■■	■■	■■	*	*
Renault	Renault	Société Nationale Automobiles	RN 8 - Luynes Aix en Provence	■■	■■	■■	■■	■■

Renault	Renault	Aix Verdun	5 bis route de Galice Aix en Provence	**	***	■ ■	■ ■	■ ■
Renault	Renault	Renault Minute Service	53 avenue de l'Europe Aix en Provence	***	***	***	***	***
Suzuki	Suzuki	Astrada	Aix La Pioline - rue Pierre Leydet Aix en Provence	***	***	■ ■	■ ■	***
Volvo	Ford	Suède Méditerranée SAS	Domaine La Bayonne-av Club Hippique Aix en Provence	■ ■	***	*	**	***
Renault	Renault	Calas Automobiles	Domaine de Calas Calas	**	***	■ ■	■ ■	*
Peugeot	PSA	Garage V T M	CD 46 A - Le Cros du Pont Fuveau	**	***	■ ■	■	*
Renault	Renault	Automobiles Fuveau	RN 96 - Le Jas de Bassas Fuveau	**	***	***	***	*
Citroën	PSA	La Palun Automobiles SARL	ZI de la Palun Gardanne	**	■	■ ■	■ ■	*
Citroën	PSA	Sté de Carrosserie Castor et Fils	472 avenue Pierre Brossolette Gardanne	**	***	■ ■	**	***
Peugeot	PSA	Garage des Prés	Quartier des Prés Gardanne	■ ■	■ ■	*	**	*
Peugeot	PSA	Garage de la Garde	route de Nice - CD6 - Quartier La Garde Gardanne	**	***	**	**	***
Renault	Renault	Sport Auto	2 avenue de Nice Gardanne	■ ■	■ ■	**	**	*
Renault	Renault	Gardanne Automobiles	route de Marseille Gardanne	**	■	■ ■	■ ■	***
Volkswagen	Volkswagen	SARL Touring Automobiles	Quartier de la Plaine - ZA Bonpertuis Gardanne	**	■ ■	**	**	***
Fiat	Fiat	Provence Auto Conseil	Petit Chemin d'Aix - Le Payannet Gardanne	**	***	**	**	***
Opel	General Motors	Garage Mancini SARL	10 avenue des 4 Termes Lambesc	**	***	***	***	***
Peugeot	PSA	SARL Lambesc Automobiles & services	18 C av Badonviller Lambesc	**	***	**	**	*
Renault	Renault	Garage Jacques Christian	ZA de Bertoire Lambesc	**	***	■ ■	■ ■	*
Renault	Renault	Agence Lorevia	14 avenue Albert Couton Les Milles	**	***	***	***	***
Renault	Renault	SARL Pinon Père & Fils	19 place des Tabors Les Pennes Mirabeau	**	***	**	***	*
Renault	Renault	Espace Automobile Pennois	Quai Le Repos - Ancienne RN 113 Les Pennes Mirabeau	**	***	**	***	*
Renault	Renault	Garage Alliance Auto SAS	3140 av du Colonel Maurice Bellec Puyricard	**	***	***	***	***
Peugeot	PSA	Carrosserie des Piboules	1 rue des Piboules ZI des Cabassols Venelles	■ ■	■ ■	**	**	*
Renault	Renault	Garage Lucauto	7 impasse du Plateau de la Gare Venelles	**	***	***	***	***
Citroën	PSA	Succursale VO Marseille Vitrolles	av J. Cugnot - ZAC des Cadesteaux Vitrolles	**	■	*	***	*

RESULTATS DES CENTRES AUTOS ENQUETES

ENSEIGNES DETAILLEES	Adresse	Tarifs		Gestion des déchets		Accueil
		Affichage	Visibilité	Pneus	Huiles	Personnel
Feu Vert	Centre commercial La Pioline 210 avenue de Brédasque	■ ■	■ ■	***	***	***
Feu Vert	Quartier Jas de Bouffan	**	■	***	***	***
Midas	39 bd de la République	■ ■	■ ■	***	***	*
Point S Aix Pioline Pneus	La Pioline - 770 avenue du Camp de Menthe	**	***	***	**	***
Speedy	65 bd de la République	**	nr	***	***	***
Speedy	580 rue Guillaume du Vair	nr	nr	***	***	nr
Midas	ZC La Pioline - 205 rue Guillaume du Vair	nr	nr	***	***	***
Feu Vert	CC Plan de Campagne Parking Géant	**	***	***	***	***
Midas	CC Plan de Campagne	**	***	***	***	***
Norauto	Plan de Campagne Le Rigon	**	***	***	***	***
Maxauto	104 avenue des Logissons	■ ■	■ ■	***	***	***