



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## Les Belges et l'entretien de leur voiture : Plus de la moitié des Belges connaît mal la législation européenne

**Berchem, 28 novembre 2012 - Plus de la moitié des Belges n'est pas au courant des dispositions légales ou est mal informée en matière d'entretien des voitures. Il s'agit de mesures prises en 2010 dans le cadre d'une nouvelle législation européenne relative à la concurrence dans le secteur automobile, une réglementation trop peu connue en Belgique. C'est ce que révèle une étude<sup>i</sup> menée par Midas en collaboration avec Le Moniteur Automobile/AutoGids. Les résultats sont publiés aujourd'hui dans le magazine spécialisé Le Moniteur Automobile.**

*« D'après l'enquête, on peut identifier deux groupes de Belges en matière d'entretien de voiture : nos compatriotes, dans leur majorité, sont fidèles à leur marque (65 %) : les grands entretiens sont confiés à un concessionnaire de la marque, en raison du lien de confiance établi avec celui-ci (16 %) ou parce que c'est là qu'ils ont acheté leur véhicule (15 %). Parmi ce groupe, une majorité ne semble que peu au courant des principes énoncés dans la législation européenne relative à la concurrence. L'autre groupe est constitué de Belges (35 %) qui confient leurs grands entretiens à des garagistes indépendants (locaux ou faisant partie d'un réseau). Un choix réfléchi, motivé principalement par le désir de bénéficier d'un prix juste (21 %) et, pour beaucoup, parce que c'est une question de confiance (19 %), » explique Wendy Van Dam, porte-parole de Midas.*

La législation européenne « Règlement d'exemption après-vente » a été introduite le 1<sup>er</sup> juin 2010. Son objectif : favoriser une concurrence effective sur le marché de l'après-vente automobile et ce, dans l'intérêt du consommateur. Les textes comprennent diverses dispositions légales concernant la maintenance, les garanties et le partage d'informations spécifiques à la marque par les constructeurs avec des intervenants indépendants. Si l'on demande aux Belges quels sont les principes de la loi, plus de la moitié s'en fait une idée fautive. Et c'est au sein du groupe qui fait confiance aux concessionnaires de la marque que l'on retrouve le plus grand nombre de malentendus : en moyenne, parmi les Belges qui font réaliser leurs entretiens auprès d'un tel concessionnaire, 6 sur 10 sont insuffisamment informés.

Affirmation n° 1 « Seul un concessionnaire de la marque est en mesure d'offrir un entretien avec préservation de la garantie constructeur. »

La moitié des Belges ne sont pas informés pour répondre correctement à cette affirmation : 3 Belges sur 10 (29 %) pensent que c'est correct, 2 Belges sur 10 ne savent pas (22 %). Seuls 4 Belges sur 10 parmi - ceux qui fréquentent les concessionnaires - sont conscients que cela n'est pas nécessaire pour maintenir la garantie ; à l'opposé, parmi ceux qui confient leur grand entretien aux garagistes indépendants, ce chiffre monte à 7 Belges sur 10.

Le « Règlement d'exemption BER » prévoit que, pour un entretien régulier ou une réparation, les consommateurs peuvent faire appel à n'importe quel garagiste, au cours de la période de garantie légale ainsi que lors d'une extension de garantie, et ce sans perte de cette même garantie. Cela va de soi, le garage ayant procédé à l'entretien ou à la réparation en sera seul responsable, et non le fabricant.

Affirmation n° 2 « Les 'pièces détachées d'origine' vendues par les concessionnaires de marques sont de meilleure qualité que les 'pièces de rechange de qualité correspondante' utilisées par de nombreux garagistes. »

Dans ce cas, quasiment 6 Belges sur 10 (58 %) pensent que c'est vrai, ou ne savent pas. Seuls 32 % des Belges fréquentant les concessionnaires sont, à juste titre, en désaccord avec cette affirmation. Les Belges qui font appel à un garagiste indépendant sont davantage convaincus que ceux-ci offrent la même qualité de pièces de rechange (59 %).



Il ressort du « Règlement d'exemption BER » que les garagistes indépendants peuvent acheter des pièces de rechange de qualité correspondante, ainsi que des pièces de rechange d'origine (pièces fabriquées selon les spécifications et les normes de production utilisées par le constructeur).

Affirmation n° 3 « Seul un concessionnaire de la marque dispose de la technologie et des logiciels adéquats pour effectuer la maintenance selon les spécifications du livret d'entretien. »

Ici aussi, la moitié des Belges fait une estimation correcte (49 %), l'autre moitié non : 3 Belges sur 10 pensent que c'est vrai (28 %), 2 Belges sur 10 ne savent pas (23 %).

63% des Belges qui fréquentent des concessionnaires de marque font une estimation erronée ou ne savent pas ; à l'opposé, parmi ceux qui se rendent dans un garage indépendant, le chiffre est de 29 %. Le Belge qui fait appel à un garagiste indépendant est bien informé : ils sont 7 sur 10 à savoir que les concessionnaires de marque n'ont pas l'exclusivité de la technologie adaptée.

Par rapport à cette affirmation, un aspect essentiel du « Règlement d'exemption BER » concerne l'accès des indépendants aux informations de réparation et d'entretien des véhicules, à l'équipement et aux formations proposées par les constructeurs. Chaque garagiste indépendant a accès à toutes les informations techniques de maintenance de l'ensemble des marques automobiles. Le constructeur a obligation de mettre à disposition de tout le monde toutes les données permettant de lire et d'interpréter correctement les informations de l'ordinateur de bord.

*« Lorsque nous nous penchons sur les souhaits des consommateurs, nous constatons qu'ils ont surtout besoin d'être bien informés via des devis clairs et précis. 90 % estiment que c'est important, mais seuls 52 % ont le sentiment de véritablement obtenir cette information pour un entretien. Les points d'amélioration pour les garagistes, d'après les Belges que nous avons interrogés, sont le prix (32 %) ainsi que la clarté et la précision du devis (20 %), » conclut Wendy Van Dam de Midas.*

-fin-

Pour plus d'informations sur le règlement d'exemption après-vente :

FAQ: [http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor\\_vehicles/legislation/mv\\_faq\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_en.pdf)

Campagne d'information Right to Repair (R2RC), [www.r2rc.eu](http://www.r2rc.eu)

Pour toute question, contactez :

Peculiar PR, Goedele Soetemans, 0494 16 53 78, [goedele@peculiar.be](mailto:goedele@peculiar.be)

---

<sup>i</sup> L'enquête s'est déroulée du 19 septembre au 15 octobre 2012 ; elle fut complétée par 5 469 belges à partir de 18 ans. 96 % des personnes interrogées étaient propriétaires d'une voiture, 4 % roulaient avec une voiture de société. 57,6 % roulaient avec une voiture neuve, 42,4 % avec une voiture d'occasion.