

ENQUETE NATIONALE (voir tableau)

L'enquête s'est déroulée du 4 au 18 juin 2016, 125 associations locales ont participé dont la Saône et Loire, 1374 autos-écoles ont été visitées dont 34 dans notre département.

Les objectifs de l'enquête

- Vérifier le respect de l'obligation d'affichage d'au moins un forfait
- Comparer les prix des forfaits et des heures de conduite, et observer les disparités territoriales
- Observer de quelle manière se déroule l'enseignement théorique, et si différentes pratiques ont un impact sur les résultats.
- Vérifier si l'obligation de prévoir une séance d'évaluation est bien respectée, et le cas échéant quel est son coût.
- Comparer les taux de réussite annoncés par les autos-écoles aux épreuves théoriques et pratiques avec les chiffres officiels transmis par la Préfecture.
- Savoir si certaines autos-écoles pratiquent des frais de transfert et connaître leur montant.
- Observer les irrégularités (surfacturation des prestations au-delà de la limite légale, clauses abusives, frais de transfert, etc...)
- Rendre compte des bonnes pratiques de certaines autos-écoles

Pour connaître les résultats de l'enquête nationale, se reporter au que choisir d'octobre 2016.

ENQUETE DEPARTEMENTALE

* **Affichage d'au moins un forfait et son prix en vitrine** : c'est le cas pour la majorité des autos-écoles visitées (26 SUR 34) 8 ne respectent donc pas cette obligation légale qui permet au consommateur d'avoir accès à l'information.

*Le coût du permis

L'hétérogénéité des prestations constitue un problème majeur quand il s'agit pour le consommateur de procéder aux choix de l'auto-école, et complique notre analyse comparative. Le parti pris a donc été ici d'inclure systématiquement les prestations minimales les plus courantes pour permettre à un débutant à la conduite d'obtenir son permis, à savoir :

- **Les frais de dossier et autres frais administratifs divers**
- **Le forfait code le moins cher** incluant les cours (sur internet ou en salle) et le passage de l'examen. La redevance payable au trésor public depuis juin 2016 a ici été exclue car trop récente (en application seulement le 13 juin 2016).
- **La formule de conduite de 20 heures** (minimum légal avant présentation à l'examen) la moins chère, en y incluant l'heure d'évaluation ainsi que les frais liés à l'examen pratique.

Cette harmonisation permet de comparer les forfaits sur une même base. Les offres promotionnelles, par définition non pérennes, ont été exclues.

- **Le coût du forfait 20h varie de 900 à 1350€ (de 837 à 1518€ à l'échelle nationale)**

Répartition des autos-écoles en fonction du prix du forfait 20 H

(base 27 autos-écoles)

- **Le coût de l'heure supplémentaire varie de 32 à 45€ (de 40 à 44€ à l'échelle nationale)**

Répartition des autos-écoles en fonction du prix de l'heure de conduite

(base 18 autos-écoles)

*L'apprentissage théorique et classique

- 100% des autos-écoles enquêtées proposent une séance d'évaluation préalable

Rappelons que cette heure d'évaluation constitue une obligation légale, et bien qu'elle soit incluse dans la plupart des forfaits, elle est destinée à ce que le candidat vérifie si la pédagogie de l'auto-école lui convient.

Elle ne devrait à ce titre jamais être partie intégrante du forfait mais entendue comme une prestation à part, facturée ou non, qui n'engage en aucun cas le candidat à effectuer l'intégralité de son apprentissage dans cette auto-école. On pourrait en quelque sorte la considérer comme un devis.

Il apparaît également que cette évaluation n'est pas harmonisée, on la trouve à coût très variable, allant 33 à 43€ (17 à 90€ à l'échelle nationale)

- Durée de la formation

La majorité des autos-écoles prévoient que le permis sera obtenu avec moins de 30 heures de conduite. Certaines sont très optimistes, avec entre 20 et 24 heures de conduite envisagées en moyenne. A noter également que 4 auto-écoles ont annoncé à nos enquêteurs 20 heures de conduite en moyenne (soit le minimum légal pour tous leurs candidats)...ce qui constitue une sous-évaluation manifeste.

On peut donc supposer que la durée moyenne de l'apprentissage annoncé par les auto-écoles est une sous-estimation de l'ordre de 20% minimum par rapport à la réalité.

Nombre d'heures moyen annoncé avant l'obtention du permis (base 24 autos-écoles)

Répartition des autos-écoles en fonction de la durée annoncée de la formation

(base 23 autos-écoles)

- Délai d'attente moyen annoncé pour une nouvelle présentation à l'examen pratique (base 30 autos-écoles)

*La réussite au permis

- Affichage des taux de réussite en vitrine : seules 6 autos-écoles sur les 34 enquêtées l'affichent, que ce soit pour le code ou la conduite. (voir tableau).

Rappelons qu'il est possible pour un particulier de les obtenir en s'adressant à la Préfecture de son département.

- Ecart entre le taux annoncé par l'auto-école pour 2015 et le taux officiel de 2014 transmis par la Préfecture

- Ecart entre les taux de réussites à l'examen théorique (code)

- Ecart entre les taux de réussites à l'examen théorique (conduite) annoncés et les taux officiels annoncés et les taux officiels

Source : UFC que choisir :

63.1% des auto-écoles fournissent des informations non pertinentes (base 19 auto-écoles)

Source : Ministère de l'Intérieur :

78.9% des auto-écoles fournissent des informations non pertinentes (base 19 autos-écoles)

Un hasard? Non! Plus le taux réel est mauvais, plus l'auto-école l'embellira.

L'absence de réglementation sur l'affichage des taux de réussite laisse grande ouverte la porte à toutes les dérives.

*Les irrégularités relevées par nos enquêteurs

- **Les frais injustifiés** en cas de **changement d'auto-école**: sur les 34 autos-écoles enquêtées, **27** ont répondu **non** et **4 oui**.
 - . STEP conduite à Chauffailles n'a pas indiqué le montant
 - . 2 autos-écoles de Chalon indiquent 60€, Fun conduite et Sassot, et ce dernier en plus facture des frais administratifs pour 60€.
 - . Auto-école du Creusot, l'école de conduite Vaison compte 150€.

Rappelons que la loi Macron de décembre 2015, (soit tout de même six mois avant le début de cette enquête) a interdit cette pratique des frais de transfert, dorénavant illégaux.

Parmi les autres frais difficilement justifiables les plus fréquemment relevés :

- **Les frais de renouvellement de contrat, en particulier lorsque la durée du contrat est très courte** (dans certain cas deux à trois mois).
- **Les frais de dossier de permis à 1 euro**. L'auto-école facture ces frais d'étude d'éligibilité à ce dispositif, alors que la démarche doit être effectuée directement par l'élève auprès d'un établissement financier.
- **Les cours sur simulateur**
Certaines autos-écoles n'hésitent pas à facturer les cours sur simulateur au même prix que celui d'une heure de conduite. Rappelons qu'un simulateur n'est pas assuré, ne consomme pas d'essence, n'a pas de frais d'entretien et ne nécessite pas la présence d'un moniteur. Étonnamment, **les cours sur simulateur peuvent représenter jusqu'à 5 heures sur un forfait de 20 heures** et ce, en toute légalité. Attention donc à payer le juste prix pour ces heures de conduite particulières.

DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Soucieuse de garantir aux consommateurs un accès de qualité à la conduite à des prix raisonnables, tout en étant attachée à une formation initiale par des professionnels diplômés d'Etat, l'UFC-Que choisir demande aux pouvoirs publics :

- La mise en place d'un système d'inscription directe des candidats à l'examen pratique, beaucoup plus sain et juste que celui actuellement en vigueur.
- La création d'un cadre juridique favorable à l'émergence d'autos-écoles pouvant bénéficier des économies permises par internet, ainsi que la création d'un statut "d'accompagnateur professionnel certifié" afin d'abaisser le coût des heures de conduite supplémentaires, au-delà du socle obligatoire en auto-école.
- Une refonte de l'information précontractuelle obligatoirement délivrée aux consommateurs leur garantissant un choix éclairé (affichage harmonisé des tarifs, information sur les taux officiels de réussite aux examens).

Par ailleurs, l'UFC-Que Choisir met dès à présent à disposition gratuitement sur son site internet www.quechoisir.org une carte interactive des taux de réussite aux examens théorique et pratique des candidats présentés par les autos-écoles afin de faciliter aux consommateurs le choix d'une auto-école.