

Août 2013

Enquête CLCV

Tarifs et pratiques des auto-écoles



Avec 742 367 permis B délivrés en France en 2011, le permis de conduire est le premier examen en France par son nombre de candidats.

Le permis B est détenu aujourd'hui par plus de 40 millions d'automobilistes et représente un double enjeu :

- il est pour beaucoup indispensable que ce soit pour se rendre au travail, exercer une profession ou profiter de ses loisirs.
- de la qualité de la formation délivrée dépendra l'évolution de notre sécurité routière.

Passage obligé pour obtenir ce précieux sésame, l'auto-école représente un budget sans cesse croissant pour les apprentis conducteurs qui sont confrontés à des politiques tarifaires très variables.

Si les tarifs des auto-écoles sont libres, une obligation d'affichage intérieur et extérieur est prévue par notre réglementation.

Nous sommes allés enquêter à travers toute la France pour vérifier le respect de cet affichage et plus généralement mesurer la clarté de la communication quant au coût réel du permis de conduire dans notre pays.

Les 447 auto-écoles enquêtées nous permettent de dégager un instantané intéressant.

Au cours du premier semestre 2013, nous avons réalisé un test auprès de 447 auto-écoles afin de voir comment elles communiquent sur les tarifs et le contenu de la formation au permis B.

Nos enquêteurs se sont mis dans la situation de futurs élèves cherchant à comparer rapidement les prestations des différentes auto-écoles. Ils ont relevé les informations visibles uniquement depuis l'extérieur.

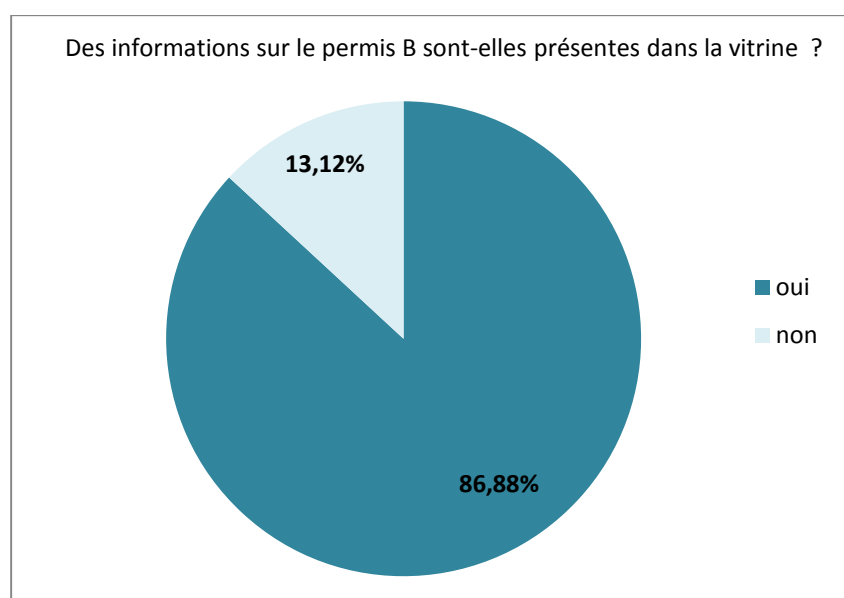
L'affichage des tarifs

L'affichage des tarifs d'une auto-école est règlementé par l'arrêté du 19 juin 1987. Visible depuis l'extérieur, il doit comporter au minimum :

- la dénomination précise, la durée et le prix ttc par unité des leçons théoriques et pratiques, des tests de contrôle ainsi que le prix ttc des présentations aux examens théoriques et pratiques,
- la dénomination précise et la durée des prestations composant le forfait le plus couramment pratiqué par l'établissement ainsi que le prix global ttc de ce forfait,

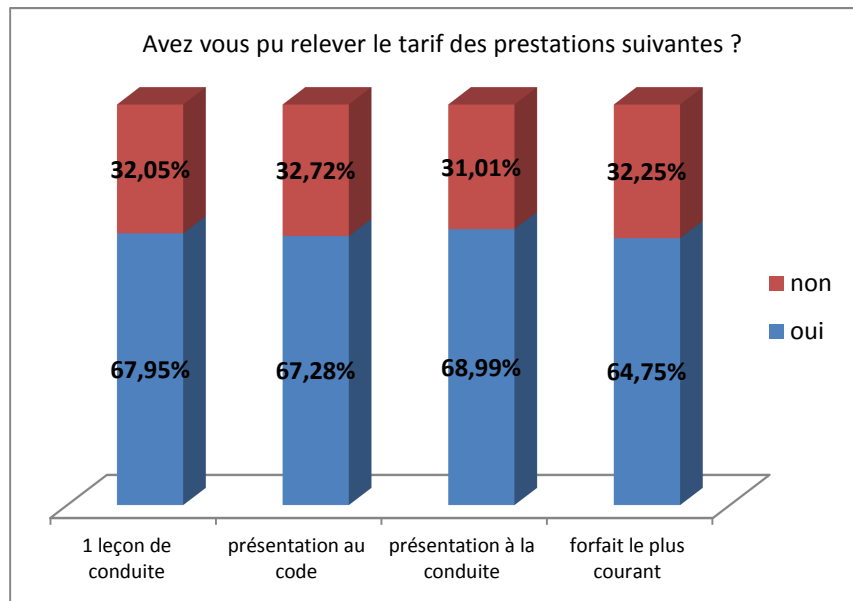
1 - L'obligation d'affichage extérieure n'est pas respectée par tous

Pourtant réduit à son minimum, car il ne comporte pas les différents frais administratifs, l'affichage extérieur n'a pas du tout été mis en place par plus des 13% des auto-écoles enquêtées.



2 – Un affichage souvent partiel

Lorsque les auto-écoles affichent leurs tarifs à l'extérieur, nous avons pu relever que les informations ne sont pas données dans leur totalité dans près d'1/3 des cas.



3- Un affichage peu compréhensible

Quand les auto-écoles respectent, plus ou moins complètement la réglementation, l'affichage visible depuis l'extérieur est loin d'être toujours compréhensible.

Nos enquêteurs se sont heurtés à une très grande diversité dans la présentation des tarifs, ce qui complexifie non seulement leur compréhension mais également leur comparaison avec les auto-écoles concurrentes.

On peut ajouter à ce constat certaines excentricités qui sont autant de freins à la délivrance loyale de l'information tarifaire voulue par le législateur :

- un affichage perpendiculaire à la vitrine qui passe inaperçu 1 fois sur 2,
- des tarifs dépassés depuis plusieurs mois, recouverts par de la publicité ou cachés par des plantes vertes !

On constate donc que l'affichage extérieur n'est pas respecté par tous les professionnels. On peut certes supposer que l'information tarifaire est disponible à l'intérieur de l'auto-école, mais **confronté au discours commercial rodé du professionnel, le consommateur risque de perdre le bénéfice d'un achat réfléchi et comparé d'un service dont le poids est loin d'être négligeable dans son budget.**

Enfin, si la mention qu'une documentation est disponible à l'intérieur semble une obligation très simple à respecter pour les auto-écoles, l'information n'est pourtant pas donnée dans 79,33% des cas.

Les tarifs proposés par les auto-écoles

Librement déterminés par chaque établissement, les tarifs proposés par les auto-écoles apparaissent plus que variables.

1- Du simple au double selon les villes

Nous nous sommes intéressés au forfait standard, le plus couramment souscrit par les apprentis conducteurs, regroupant une formation au code et à la conduite ainsi que la présentation aux deux épreuves. **Le coût moyen du forfait 20h relevé par nos enquêteurs s'élève à 1067€.**

Si le coût de ce forfait est sans surprise plus élevé dans les grandes villes, il peut varier du simple au double selon l'endroit où il est souscrit. Nous avons ainsi relevé :

- sur Paris un forfait 20h à 1425€
- sur à Lille un forfait 20h à 780€

On constate qu'une leçon de conduite est également facturée de manière très variable : si une leçon peut être relevée à 36€ dans le département du Nord, elle est facturée jusqu'à 62€ dans le département de la Vendée.

Il n'est pas inutile de rappeler que cette formation est définie au niveau national, rien ne justifie qu'une même prestation soit facturée du simple au double selon les villes.

Mais la comparaison est tout aussi intéressante quand elle est réalisée au sein d'une même ville.

2- Focus sur Paris

Nous avons enquêté sur les tarifs de 16 auto-écoles de l'est et de l'ouest de Paris.

Dans notre capitale, les tarifs relevés pour le forfait 20h s'échelonnent de 890€ à 1425€ alors que l'heure de conduite supplémentaire est à la fois relativement stable et élevée entre 50 et 55€.

Nous enquêteurs ont notamment pu relever que :

- 2 auto-écoles n'estiment pas utile de prévoir un affichage visible depuis l'extérieur, même partiel.
- 3 auto-écoles, situées dans le même arrondissement, proposent des tarifs strictement identiques pour le forfait 20h (950€) et l'heure de conduite supplémentaire (50€).

3- Des informations essentielles passées sous silence

Même si la réglementation ne l'impose pas, nos enquêteurs ont déploré une absence totale d'affichage de deux informations pourtant essentielles :

- le délai de présentation aux examens. C'est à la fois une source majeure de contestation pour les élèves et un facteur d'inégalité important entre les régions.
- le taux de réussite aux épreuves pratiques et théoriques. C'est le meilleur indicateur de l'adaptation de l'enseignement d'une auto-école aux exigences de l'examen. Ce taux de réussite s'avère être très variable selon les établissements ce qui pose question compte tenu de la vocation nationale de la formation.

On ne peut que regretter les difficultés d'accès aux délais de présentation aux examens et aux taux de réussite des auto-écoles. Ces données essentielles participent à une information loyale des élèves et devraient figurer parmi les critères de choix d'une auto-école.

Le coût réel du permis B

Notre enquête révèle que c'est le forfait comportant 20h de conduite, soit le minimum prévu par notre réglementation, qui est couramment mis en avant par les auto-écoles.

1- L'évaluation du besoin de formation

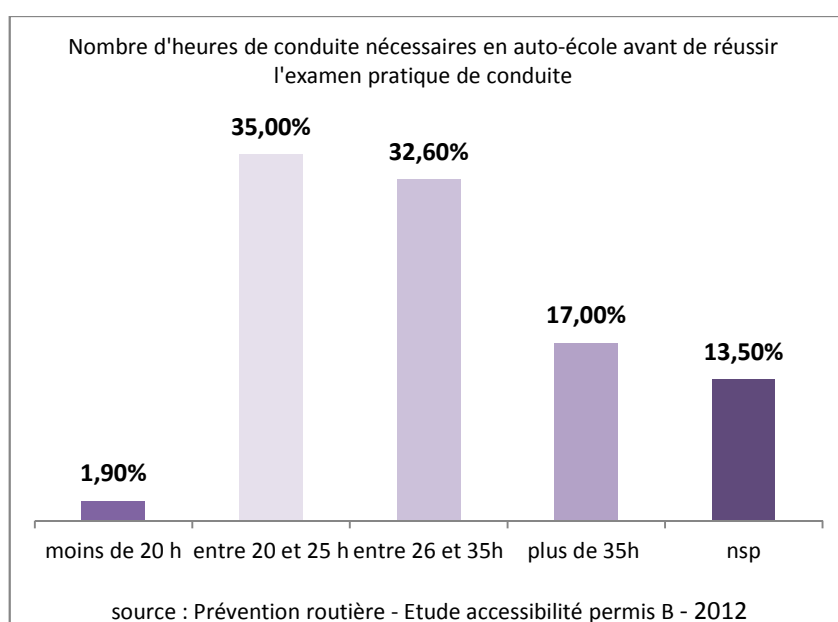
Nous rappellerons que le professionnel est tenu, avant la conclusion d'un contrat de formation, de procéder à une évaluation préalable qui sera facturée. Cette évaluation a pour but d'évaluer les connaissances et les compétences de l'élève afin de déterminer le volume prévisionnel de formation théorique et pratique nécessaire à l'obtention du permis.

On pourrait donc penser que compte tenu du conseil délivré, l'élève est informé au plus juste de ses besoins en formation.

Or il apparaît qu'un candidat doit bien souvent suivre des heures supplémentaires pour se présenter une première fois à l'examen pratique, ce qui augmente son budget initial dans des proportions plus importantes que s'il avait choisi au départ un forfait plus important.

Mais malheureusement l'addition est loin de s'arrêter là pour le candidat malchanceux qui, après un échec à l'examen, devra :

- s'acquitter de frais d'inscription à l'examen qui peuvent aller jusqu'à 230€ (tarif relevé sur Paris).
- s'armer de patience, le délai d'attente pour pouvoir se représenter à l'épreuve pratique pouvant aller jusqu'à 4 mois en Ile de France.
- prévoir de nouvelles heures d'enseignement, toujours en heures supplémentaires, aussi bien pour perfectionner son niveau que pour ne pas le perdre compte tenu d'un délai d'attente important pour repasser l'examen,



Selon ces données, à combien pourrait être estimé le coût réel du permis B sur Paris ?

Parmi les auto-écoles parisiennes enquêtées, le tarif médian du forfait 20h de conduite s'élève à 1250€. Cette même auto-école facture :

- une heure de conduite : 50€
- une inscription à un examen : 230€

L'hypothèse raisonnable d'une deuxième présentation à l'examen de la conduite après 6 heures de conduite supplémentaires montera donc le coût total du permis à : $1250 + (50 \times 6) + 230 = 1780\text{€}$

On notera que cette auto-école propose également un forfait 30h de conduite à 1710€.

2 – le forfait couramment proposé

Compte tenu du besoin très fréquent d'heures de conduite supplémentaires, le forfait 20h apparaît davantage comme un produit d'appel par son prix que comme une offre de formation suffisante pour pouvoir obtenir le permis. C'est un peu comme prendre un forfait de téléphonie mobile qu'on serait quasiment sûr de dépasser !

S'il est indispensable de faire jouer la concurrence pour sélectionner son auto-école, il est important de ne pas se limiter au coût du forfait et des rester attentif dans sa comparaison :

- au coût des heures supplémentaires de conduite,
- au délai moyen et au coût de représentation aux épreuves théorique et pratique,
- au coût d'un transfert éventuel du dossier vers une autre auto-école,

Il pourrait donc être préférable, quand on est totalement novice, d'opter pour des forfaits supérieurs à 20h ou de rechercher des packs d'heures supplémentaires.

Le coût réel pour obtenir son permis de conduire est donc en moyenne bien supérieur au coût du forfait 20h majoritairement proposé par les auto-écoles et ce malgré l'évaluation de départ effectuée et facturée par le professionnel.

En complément de l'agrément qu'une auto-école est tenue d'obtenir, les enseignants qui y travaillent doivent être titulaires d'une autorisation d'enseigner.

La formation dispensée par le professionnel comprend un enseignement théorique et un enseignement pratique dont le contenu est défini au niveau national.

1- La formation théorique

Elle doit comprendre des séquences animées par un enseignant. Les cours dispensés peuvent être complétés par des séquences de tests et d'entraînement mais qui ne peuvent en aucun cas être considérés comme une séance de formation.

Pour la formation au code, nous avons pu relever sur de nombreuses vitrines des qualifications en « illimité », sans aucune précision du nombre d'heures de formations assurées par un enseignant par opposition aux simples tests et entraînement.

Non seulement ces forfaits code « illimités » induisent en erreur le candidat quant à la durée réelle de sa formation à l'épreuve théorique, mais la confusion est aggravée par l'absence fréquente de la durée de validité desdits forfaits.

Avec une moyenne nationale de 66,5% en 2011, le taux de réussite à l'épreuve théorique, pour tous les permis, est plutôt homogène sur l'ensemble des départements.

2- La formation pratique

Elle doit comprendre un minimum de 20 heures de leçons de conduite dont 15 en circulation sur la voie publique. Une leçon proposée en auto-école dure en général 1 heure, le temps de conduite effective ne dépasse souvent pas 45 minutes du fait de l'accompagnement pédagogique.

Les professionnels s'accordent sur le fait qu'une bonne progression de l'apprentissage de la conduite nécessite un minimum de 2 heures de pratique par semaine, l'auto-école choisie doit donc avoir le personnel suffisant pour pouvoir proposer les créneaux horaires adéquats.

Avec une moyenne nationale de 57.55% en 2011, le taux de réussite à l'épreuve pratique du permis B affiche des disparités très marquées sur notre territoire.

La seule comparaison des départements les plus peuplés permet déjà de révéler des résultats très contrastés :

- Paris : 45,48%
- Bouches du Rhône : 53,02%
- Rhône : 50,18%
- Haute Garonne : 56,35%

Ces différences de résultat peuvent en partie s'expliquer par la pression sociale qui pèse sur l'élève : sa détermination à obtenir le permis sera certainement très différente selon qu'il bénéficie ou pas d'une offre de transports alternatifs importante.

Il n'est bien évidemment pas question de remettre en cause le niveau d'exigence actuel de l'examen du permis de conduire. Néanmoins, les différences de résultat parfois très marquées à l'épreuve pratique posent la question de l'équité de cette épreuve voire de l'homogénéité de la valeur du diplôme délivré.

3- la formation de conducteurs responsables

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation légale, on ne peut que regretter une mise en avant très insuffisante de l'apprentissage accompagné de la conduite. Seules 57.48% des auto-écoles enquêtées mentionnent l'information dans leur affichage extérieur.

Chacun comprend que le permis de conduire ne peut pas se résumer en une simple autorisation de prendre le volant. Malgré certaines améliorations, l'enseignement pratique de l'auto-école reste encore beaucoup trop axé sur l'acquisition des connaissances et de la technicité nécessaires à la réussite de l'examen au détriment de l'apprentissage d'un comportement responsable.

Selon les chiffres 2012 de l'observatoire national interministériel de la sécurité routière, les 18-24 ans restent la classe d'âge la plus exposée en termes de risque de décéder sur la route. Par ailleurs, l'alcool et la vitesse restent des facteurs majeurs d'accidentologie. Il est donc urgent de faire à nouveau évoluer le contenu de l'enseignement en cohérence avec ce constat.

L'apprentissage accompagné de la conduite constitue un bon moyen pour un futur conducteur d'acquérir, par davantage de pratique, une connaissance accrue des risques liés à la circulation.

Si le coût de cette formation peut constituer en lui-même un obstacle pour le consommateur, il est à relativiser par un taux de réussite plus important à l'épreuve pratique du permis de conduire et par des avantages tarifaires accordés sur l'assurance automobile (la majoration conducteur novice étant souvent réduite).

Pour ces raisons nous demandons :

Une réglementation accrue et contraignante dans l’affichage des tarifs des auto-écoles. Il est nécessaire de sanctionner tout défaut d’affichage et de standardiser la présentation des tarifs pour en améliorer la compréhension et la comparabilité.

La mise en place d’une information loyale et complète pour permettre un achat éclairé. Nous demandons l’interdiction du terme « illimité » lorsque des restrictions sont apportées à la formation. L’obligation d’affichage par chaque auto-école de son taux de réussite aux examens théorique et pratique au cours des 3 derniers mois.

Une obligation de résultat à la charge de l’auto-école dans son évaluation des besoins de formation des futurs élèves. Le professionnel doit supporter les conséquences financières d’une mauvaise appréciation.

Une réforme du système en vigueur visant, tout en maintenant le niveau d’exigence nécessaire, à garantir davantage d’égalité entre les candidats au permis de conduite, aussi bien pour le délai d’accès aux examens que pour le taux de réussite.