

# L'ASSOCIATION POUR LA PROTECTION DES AUTOMOBILISTES

**Pour diffusion immédiate**

## **Résultats de la dernière opération témoin de l'APA**

**Montréal le 30 novembre 2004** – L'Association pour la protection des automobilistes (APA) a dévoilé aujourd'hui les résultats de sa plus récente enquête anonyme. Des recherchistes de l'APA ont visité 23 ateliers de la grande région de Montréal dans le but de faire rectifier un problème sur une auto témoin ainsi que de procéder à sa vérification générale. L'enquête a été effectuée pour l'Office de la protection du consommateur, dans le cadre de son initiative de surveillance accrue du secteur automobile. Selon Monsieur Yvan Turcotte, président de l'Office, le secteur automobile compte pour 20 % des demandes d'information et des plaintes formulées par les consommateurs. L'opération fera l'objet d'un reportage diffusé le mardi 30 novembre à 19h 30 à La Facture, soit l'émission d'affaires publiques de Radio-Canada.

L'auto témoin était une Dodge Neon 2000 affichant 55 000 km à l'odomètre. Avant le début de l'enquête, elle avait été sujette à une révision mécanique complète. Les réparations préparatoires effectuées incluaient le remplacement du maître cylindre des freins, des amortisseurs arrières, des coussinets de suspension, des câbles d'allumage et des bougies. Les huiles et les filtres ont été remplacés. C'est dans ces circonstances contrôlées que l'APA a provoqué une anomalie. Enfin, une équipe de La Facture a installé une caméra cachée à l'intérieur du compartiment moteur. Le défi soumis aux ateliers était de rectifier l'anomalie et de faire la vérification générale de l'auto, sans recommander des travaux inutiles.

Seulement la moitié des ateliers ont à la fois rectifié le problème provoqué et effectué la vérification générale de l'auto sans faire des erreurs; ces derniers ont mérité la note de passage. Selon le président de l'APA, George Iny, le résultat n'est pas aussi sombre qu'il puisse le paraître. « Comparé aux enquêtes effectuées dans les autres grands centres urbains canadiens par l'APA, les ateliers de Montréal ont remplacé beaucoup moins de pièces inutilement » a-t-il déclaré en conférence. Au total, l'auto témoin a reçu quatre pneus neufs, une pièce pour le système d'échappement ainsi qu'un nettoyage inutile des freins et un autre pour l'injection. « Comparativement aux enquêtes du passé, il s'agit d'une nette amélioration » a-t-il ajouté.

### **Des vérifications non conformes**

Plusieurs inspections générales se sont avérées incomplètes. L'inspection la plus rapide a duré seulement trois minutes, soit à peine le temps de vérifier ce qui se trouvait sous le capot ! Selon l'APA, certains ateliers offrent une prime aux mécaniciens qui complètent les travaux en moins de temps que le temps facturé au client. Une telle pratique peut contribuer à des abus.

## **La vente de services non-essentiels**

Deux ateliers ont vendu un service de nettoyage des injecteurs. Habituellement, le prix de ce procédé se situe entre 70 \$ à 130 \$. Selon l'APA, ces montants pourraient laisser entendre à un profane que l'intervention exige environ une heure de travail. Le temps réellement nécessaire ? Environ 15-20 minutes, selon la caméra cachée, donc un taux horaire situé entre 200 \$ et 300 \$/h. Selon l'APA, le personnel au comptoir dans certains ateliers reçoit une prime pour la vente de ce genre de service.

Deux concessionnaires Chrysler ont été visités par l'auto témoin de l'APA. Les deux ont présenté des factures élevées, et un a vendu des services non-nécessaires. Il s'agit de la première fois depuis plus de cinq ans qu'un concessionnaire échoue à un test simple de l'APA.

## **Les anomalies**

Parmi les trois différentes anomalies, le capteur débranché était le plus facile à dépister. Il s'agissait d'un problème très simple selon l'APA, mais c'est ce genre de problème qui échappait à un important pourcentage des ateliers lors des enquêtes de l'APA menées pendant les années 1990. Dans l'ensemble on constate que pour un problème électronique qui déclenche un témoin au tableau de bord, les mécaniciens semblent bien se débrouiller; par ailleurs tous les ateliers Canadian Tire étaient équipés de l'appareil diagnostique requis. Selon l'APA, il s'agit du fruit de la normalisation des procédures de diagnostique et de la formation continue en atelier dans la région de Montréal.

Le problème le plus difficile à régler a été le dépistage de la fuite de climatisation. Seulement deux ateliers sur cinq ont réussi à dépister une fuite de gaz pourtant importante. L'APA a constaté que règle générale, le dépistage d'une fuite de climatiseur ne se fait pas lors de la première visite. Dans cette situation, la *Loi sur la protection du consommateur* exige que le deuxième remplissage devrait se faire aux frais de l'atelier parce qu'il est compris dans la garantie de 3 mois ou 5 000 kilomètres qui s'applique aux réparations – seulement un des cinq ateliers en a tenu compte.

## **La géométrie des roues mal réglée**

L'APA a provoqué un mauvais réglage de la géométrie d'une roue avant et une roue arrière pour ensuite visiter 10 ateliers. La consommatrice anonyme s'est plainte à l'effet que l'auto tirait d'un côté. Seulement deux ateliers ont réglé correctement la géométrie sans effectuer des travaux inutiles.

Dans trois ateliers qui ont mérité un échec, l'APA a appris après la communication des résultats que la directive est de procéder à la vérification de seulement deux roues si le client ne demande pas qu'on fasse les quatre ! Quant aux autres ateliers qui ont échoué, Canadian Tire Guy l'Heureux à Fabreville a prétendu avoir eu à remplacer les pneus pour effectuer le travail et a présenté une facture de 552,53 \$, soit la deuxième facture la plus élevée de l'opération. ProShop sur le boul. des Laurentides à Laval a remplacé une pièce d'échappement pourtant en bonne

condition. Au Canadian Tire René J Beaudoin à St-Léonard, on a remis l'auto avec un écrou manquant sur une roue, sans avertir le client.

### **Quelques bonnes nouvelles et une moins bonne**

Tous les ateliers, sauf un, ont proposé de rembourser le coût des travaux non-nécessaires ou mal exécutés, une première pour une opération anonyme de l'APA. Plusieurs ateliers ont pris des mesures d'envergure pour ne pas tomber dans le panneau lors d'une prochaine opération. Chez ProShop, du personnel dans toute la bannière suivra bientôt des cours sur le réglage de la géométrie et les appareils seront calibrés plus souvent.

Le mouton noir de l'enquête ? Canadian Tire Guy l'Heureux – cet atelier de Laval a échoué de façon spectaculaire aux deux dernières visites anonymes de l'auto témoin de l'APA, ayant remplacé un alternateur en parfait état en 2003 et quatre pneus en 2004. L'APA constate que Canadian Tire semble toujours avoir de la difficulté à contrôler les ateliers récalcitrants dans son réseau. L'APA recommande à Canadian Tire de nommer un gestionnaire provisoire pour le service auto du magasin Guy l'Heureux ou de mettre l'atelier en tutelle. En attendant la prudence s'impose avant d'y aller.