

## Les garagistes sont les meilleurs pour nous rendre stupides

Oui, cette semaine, je m'attaque à ce grand sujet : les garagistes. Et je vais même vous dire d'emblée mon opinion. D'emblée, ça veut dire dès le début, tout de suite. Et pourquoi est-ce que je vais vous dire ce que je pense des garagistes ? Parce que vous pourrez ensuite décider si vous continuez à écouter ou pas.

À mon avis, les garagistes sont arrogants. Ils se sentent supérieurs. Oui, ils se sentent supérieurs et profitent de la situation. Comment ? Et bien, oui, c'est vrai, ils sont sans doute "supérieurs" aux autres dans un certain domaine. Ils ont des compétences dans un domaine où la majeure partie de la population est ignorante. Ça veut dire qu'ils connaissent comment fonctionnent les voitures, et en général, les gens simples, comme moi (peut-être plus particulièrement les femmes, je l'avoue), donc les gens simples, comme moi, n'ont pas cette connaissance.

En soi, ça ne devrait pas être un problème. Le fait que ces personnes - les garagistes - ont des compétences que je n'ai pas ne devrait pas me poser un problème. Après tout, il existe beaucoup de domaines dans lesquels je n'ai pas les compétences des professionnels et cela ne m'énerve pas plus que ça. Mais là, le problème est qu'ils en profitent. Les garagistes ont entre leurs mains un "objet" qui nous est précieux, qui est important pour nous, qui est même essentiel dans notre vie de tous les jours, et un "objet" cher, très cher : notre voiture. De temps en temps, cette chose mécanique qui nous rend la vie si facile au quotidien arrête de marcher comme on voudrait. Allez savoir pourquoi...

Avec le temps, on apprend à régler certaines choses nous-même : mettre de l'huile par exemple. Mais pour les vrais problèmes techniques, on n'a pas d'autre choix que d'aller au garage. "On n'a pas d'autre choix que d'aller au garage", ça veut dire qu'on a une seule possibilité : aller au garage. Et là, on se retrouve nez à nez, face à face avec cette personne que beaucoup d'entre nous redoutent, particulièrement les femmes : le garagiste. Et c'est comme si on devenait, en quelques minutes, la personne la plus stupide et la plus naïve au monde. Je vais vous raconter une anecdote pour vous expliquer pourquoi.

Il y a quelques mois, j'ai découvert un matin que l'une des portières de ma voiture était cassée, et pour être plus précise la poignée de la portière côté passager. La poignée, c'est cette partie qu'on prend avec la main et que l'on tire pour ouvrir la portière de la voiture. Oui, je sais, c'est bizarre, on ne dit pas "porte" pour une voiture mais "portière", mais bon, c'est la même chose, vous l'avez compris. C'est ce qu'on ouvre pour entrer dans la voiture. Donc, pour en revenir à mon histoire, je découvre que la poignée est cassée. Du côté passager, ça veut dire du côté opposé au conducteur. Quelqu'un a manifestement tiré trop fort. Elle ne permet plus d'ouvrir la portière. Je vais donc chez mon garagiste, qui me conseille son voisin, spécialiste de la carrosserie. Alors, la carrosserie, c'est tout ce qui constitue l'extérieur de la voiture. Le spécialiste en question regarde ma voiture, me regarde et annonce : "Il va falloir commander une poignée pour ce modèle. Vous êtes sûre de vouloir la réparer ?" Je le regarde bizarrement et je réponds "Ben oui, j'ai quand même besoin d'ouvrir la portière de la voiture. Pourquoi ? C'est vraiment cher ?". "Ça dépend." Ça, franchement, les "ça dépend" des garagistes, je n'aime pas du tout. Parce que je ne sais jamais de quoi ça dépend : de la voiture ? du modèle ? de l'humeur du garagiste ? de ma tête ? du solde de mon compte en banque (le solde, ça veut dire l'argent qui reste aujourd'hui sur mon compte) ? Finalement, le spécialiste me regarde, regarde ma voiture et dit : "Bon, je reviens." Il part dans son entrepôt - c'est là où on stocke toutes les pièces de voiture et autres. Et il revient avec un grand

sourire : “Vous avez de la chance, il me reste justement une portière du modèle de votre voiture.” Là, en fait, entre nous, j’aurais déjà dû me méfier. Alors, se méfier, ça veut dire se douter que quelque chose n’est pas correct. Il a commencé par dire qu’il faut commander la poignée, et a essayé de me décourager de la changer, et deux minutes après il a, comme par hasard, exactement la bonne poignée en stock. Mais bon, je l’ai dit au début : il est le professionnel, pas moi. Seul hic à l’histoire - un “hic”, c’est un problème... Seul hic à l’histoire, la poignée est noire, et il faut donc la peindre en blanc - puisque ma voiture est blanche (soit dit en passant, il m’a quand même demandé si je voulais vraiment la peindre ou si j’acceptais de la laisser noire - là aussi, j’aurais dû me méfier. Non ?) Bref, je continue mon histoire. Il me propose de l’amener chez son autre voisin qui est spécialiste de la peinture de carrosserie et après quelques minutes, je me retrouve avec un devis, que j’accepte. Un devis, c’est une estimation du prix que je vais payer. Et deux heures plus tard, ma poignée de portière est toute neuve. Un mois passe. Et un mois après, je retrouve la même poignée cassée. Alors que je n’utilise presque pas cette portière et que franchement, personne ne cherche à voler ma voiture (ou alors le voleur serait stupide parce qu’entre nous, si moi je volais des voitures, je volerais une SUV de 2020 et pas une vieille Hyundai petit modèle. Je retourne donc chez mon spécialiste, qui, tout à coup, n’est plus du tout aussi serviable que la dernière fois. Et pourtant, je suis venue avec beaucoup de pacifisme. Il m’annonce tout de suite la couleur : “Il n’y a pas de garantie sur les poignées de portière”. Sur ce, je réponds : “Mais quand même, vous ne trouvez pas ça bizarre que la même poignée soit cassée un mois après alors que je n’ouvre presque pas cette portière ?”

Je passe les éclats de voix de la suite - un éclat de voix, c’est une jolie façon de dire “les cris”, les “engueulades”, les disputes verbales. Mon histoire reprend il y a deux semaines. Je décide, après avoir respiré un bon coup, d’aller chez un autre garagiste pour changer à nouveau la portière. Là, déjà, je suis plus méfiante. Ça veut dire que je vérifie avec beaucoup plus de questions que le spécialiste sait ce qu’il fait. Et il a l’air de savoir. Il me demande les papiers de la voiture pour avoir les informations exactes sur le modèle, me montre en direct qu’il commande la bonne poignée chez un fournisseur, me montre le prix, m’explique qu’elle va être noire et qu’il va donc falloir la peindre en blanc. Et là, c’est le moment où j’ai été stupide, encore une fois. Je lui ai raconté ma mésaventure avec le garagiste précédent. Alors, une mésaventure, c’est une mauvaise aventure, une mauvaise expérience. Du coup, le nouveau garagiste regarde ma poignée cassée et va passer les vingt minutes suivantes à se moquer de l’autre, de son travail. Il se moque de moi au passage, en me demandant comment j’ai pu lui faire confiance. “Vous voyez, là, la colle ? ça se voit qu’il a juste collé la partie.” (Comme si je savais faire la différence entre une poignée collée et une poignée... je ne sais même pas comment on met une nouvelle poignée de portière). “Et regardez la peinture...” Je regarde la peinture. Franchement, à part le fait que la portière est sale, je ne vois pas de différence.

“Il vous a pris combien ?” “Ah oui ? Vraiment ? Moi, je vais vous prendre la moitié. Au fait, vous avez fait ça chez qui ?... Quoi ? Chez lui ? Mais vous ne regardez pas les commentaires sur Google ? Vous n’avez pas lu que tout le monde dit qu’il ne sait pas réparer ?” Ben non, je n’ai pas regardé sur Google avant. Non, j’ai simplement fait confiance à mon garagiste qui est son voisin. Et le voilà qui rajoute : “Au fait, sachez que c’est parce que c’est vous que je le fais. Parce que sur des petites réparations comme ça, moi, je ne gagne rien.” Super... et je fais quoi, moi, avec cette information ? En gros, en tant que cliente, je m’intéresse seulement si je fais un gros accident et qu’on doit changer toute ma carrosserie ? C’est bon à savoir. C’est un peu comme si j’allais chez le dentiste, à cause d’une petite carie, et qu’il me disait : “Vous savez, avec vous, je ne gagne rien. La prochaine fois, revenez avec un problème plus important, du style 4 ou 5 dents à remplacer.”

Merci. Je vais y penser.

The French to Go Podcast is produced by French Carte - Delphine Woda / [www.frenchcarte.com](http://www.frenchcarte.com),  
[frenchcarte@gmail.com](mailto:frenchcarte@gmail.com) - Sound : <http://www.freesound.org/people/klankbeeld/>



Creative Commons Attribution – NonCommercial NoDerivatives 4.0 International License