

Un garage professionnel, en quelques clics

A l'instar des portails web www.auto2day.ch et www.schadenfreude.ch, plusieurs sites internet servent d'intermédiaires entre automobilistes et établissements automobiles. Tour d'horizon.

TEXTE ALINE BEAUD

Nadine a fait l'acquisition de sa Ford Fiesta il y a deux ans. Il est désormais temps pour elle d'amener sa voiture au service. Domiciliée depuis peu en région lausannoise, Nadine ne sait pas vers quel garage se tourner. En effectuant une simple recherche via Google, elle tombera peut-être sur le portail web auto2day.ch recensant différents établissements automobiles et bénéficiant d'un excellent référencement en ligne. Lancé en septembre 2014, l'outil présente plus de 1100 garages dans six cantons romands. Il compte en outre plus de 1500 avis et quelques 175 000 utilisateurs. Son objectif? Mettre en avant les différents garages et informer de manière transparente les automobilistes. Ces derniers peuvent également se faire un avis sur les enseignes en observant les notes données ainsi que la quantité et la date des avis publiés. Le site est de plus enrichi par des conseils variés sur le thème de la voiture. En bref, un Tripadvisor spécialisé qui se base sur l'expérience des internautes.

«Si aucun avis n'est publié pour un garage, l'automobiliste peut toujours se faire une idée de la taille de l'établissement en observant les photos diffusées», explique Marc Urech, 30 ans, fondateur de la plate-forme. De

surcroît, chaque commentaire est d'abord validé par l'un des membres de son équipe avant d'être diffusé. «Nous ne laissons pas passer des critiques contenant des propos racistes et injurieux, explique Marc Urech. Par ailleurs, il est arrivé que des garages tentent de tricher avec le système. Ces derniers ont été très vite démasqués par l'équipe d'auto2day.ch.»

Comparer les offres

Outre le site mecatruck.ch basé sur un modèle similaire à auto2day.ch et également actif en Suisse romande, plusieurs acteurs se taillent la part du marché en Suisse alémanique, par exemple repcheck.ch, carhelper.ch, driveagain.ch d'AXA Winterthur ou encore schadenfreude.ch. Ces derniers proposent des comparatifs d'offres ou de services en ligne. Sur le site schadenfreude.ch lancé début 2015 par deux anciens étudiants zurichois, l'automobiliste peut télécharger une ou plusieurs photographies de son véhicule endommagé ainsi qu'une description précise du dégât. Un e-mail est alors automatiquement envoyé à la septantaine de garages inscrits. Aux éta-

blissements de proposer directement un devis par le truchement du site. «En utilisant la fonction commentaires, les professionnels peuvent en outre poser des questions supplémentaires sur le dégât ou la voiture. Bien évidemment, tout se fait de manière anonyme», précise Luca Tucci, 26 ans, co-fondateur de la plate-forme. Après un laps de temps choisi dans le système, l'internaute décide auprès de quelle enseigne il souhaite effectuer la réparation, en se basant sur les offres, l'évaluation des différents garages faite par les autres internautes ainsi que sur la distance à parcourir jusqu'à l'établissement.



«Nous ne souhaitons pas détruire le marché.»

Luca Tucci,
schadenfreude.ch

«Chez nous, ce n'est pas forcément l'offre la meilleure marché qui l'emporte. Nous ne souhaitons pas détruire le marché, ni créer une pression sur les prix», indique Luca Tucci. A l'heure actuelle, près de 300 personnes sont enregistrées sur le site et, depuis sa nouvelle mouture en été dernier, une vingtaine de dégâts ont été publiés. Le marché se limite pour l'instant à Zurich et ses environs, mais la plate-forme suscite également de l'intérêt à Berne, Bâle et jusqu'en Italie.

En outre, les fondateurs planifient une extension du site au Tessin et visent à terme le marché suisse.

Un contact positif

De tels sites représentent une aubaine pour les automobilistes qui ne souhaitent pas chercher midi à quatorze heures où amener leur voiture pour un service ou une réparation. Et, selon les fondateurs des sites auto2day.ch et schadenfreude.ch, les plates-formes sont généralement bien perçues des professionnels. «Les jeunes gara-



Un dégât? Plusieurs sites web aident les automobilistes à trouver un garagiste.

PHOTOS ULLSTEIN BILD (1), CHRISTIAN BONZON (1), LDD

gistes apprécient ce genre d'outils et sont souvent très ouverts à ce type de technologie. Les anciens sont un peu plus réticents», estime Luca Tucci avant d'ajouter en plaisantant: «Pour eux, nous sommes des collaborateurs gratuits du service externe.» Marc Urech abonde dans son sens: «Nous proposons des solutions aux garages pour augmenter leur chiffre d'affaires et se faire connaître. Le contact est donc positif.»

Du côté de l'Union professionnelle suisse de l'automobile



«Nous proposons des solutions aux garages pour augmenter leur chiffre d'affaires.»

Marc Urech, auto2day.ch

bile (UPSA), qui ne s'est pas encore positionnée sur la question, les choses sont toutefois plus nuancées. Selon Irene Schüpbach du département prestations & conseil des clients, deux aspects doivent être pris en considération: d'une part, de tels portails représentent une chance pour les garages de se positionner sur le marché et de se différencier de la concurrence. D'autre part, ces sites internet comportent un risque si les automobilistes comparent les établissements en se basant unique-

ment sur les prix. «Nous recommandons toujours de miser sur la qualité. Il faut garder en mémoire qu'une voiture bien réparée est plus sûre sur la route», insiste-t-elle.

Alors finalement, comment devrait-on procéder pour trouver un garage fiable et professionnel à quelques pas de chez soi? Pour Irene Schüpbach, la réponse est claire: «Il suffit de se connecter au site internet de l'UPSA qui contient une liste des garagistes affiliés.» ♦