



Quand l'union fait la force

La plateforme d'action collective Zorr.000 veut que les marques répondent rapidement aux consommateurs mécontents.

Retard ou annulation de vol, surfacturation de service de téléphonie, colis non livré, frais bancaires injustifiés... ces tracas se multiplient et le réflexe est d'appeler le service après-vente des entreprises, bien souvent défaillant ou aux abonnés absents. Pour ne pas laisser ces conflits s'éterniser, la journaliste nancéienne Capucine Berr vient de créer le site Zorr.000.

MAUVAISE E-RÉPUTATION. Conçue comme un réseau social, la plateforme offre la possibilité aux consommateurs victimes d'un même litige de se regrouper pour être entendus et indemnisés. « La personne dépose sa réclamation sur le site ainsi que le montant qu'elle réclame à la marque.

Les consommateurs sont directement regroupés par dossier, ce qui permet de voir tout de suite les litiges importants et urgents», souligne Capucine Berr. Plutôt qu'une action de groupe, très longue à se résoudre, la cofondatrice de Zorr.000 mise sur la volonté des entreprises de régler le problème au plus vite pour leur e-réputation. Lancé début février, le site compte 4 000 personnes inscrites à raison d'une réclamation déposée chaque heure. Dans quelques semaines, Zorr.000 commercialisera sa solution auprès des sociétés. Elle développe aussi une intelligence artificielle qui guidera le consommateur tout au long de ses démarches avec la volonté de signer la fin des hot-lines. ● **J.-B. G.**