

Pour lancer son SAV externalisé, la start-up Zorr.ooo vise une levée de fonds de 3,5 millions d'euros

La start-up Zorr.ooo est une plateforme en ligne fonctionnant comme un réseau social, pour résoudre les conflits entre entreprises et consommateurs. Capucine et Mirtill Berr, à l'origine du projet, visent une levée de fonds de 3,5 millions d'euros d'ici la fin de l'année 2024.

"En France, un consommateur endure en moyenne un litige par mois, pour des montants allant de 1 à 5 000 euros, dont 95 % ne sont jamais résolus", lance Capucine Berr. Avec son frère Mirtill Berr, la Nancéienne a donc eu l'idée de lancer Zorr.ooo, une solution pour mettre en relation les consommateurs et les entreprises. Accompagnée par l'incubateur de Grand Nancy Innovation et par le cabinet d'avocat EY, la start-up vient de mettre en ligne sa plateforme. Et vise aujourd'hui une levée de fonds de 3,5 millions d'euros d'ici la fin de l'année 2024.

Le concept de Zorr.ooo ? D'un côté, il s'agit d'éviter les heures d'attente dans les hot-lines des SAV et les surfacturations que connaissent parfois les clients. De l'autre, de permettre aux entreprises de récupérer un droit de réponse. "Aujourd'hui, elles ne sont plus maîtresses de leur réputation. [...] 30 % des commentaires sont faux", justifie Capucine Berr. Entre entreprises et consommateurs, le duo a créé une plateforme agissant comme un SAV externalisé. La start-up assure seulement la mise en relation. "Nous ne sommes pas des médiateurs", précise Capucine Berr.

En ligne, les consommateurs peuvent déposer une réclamation à l'encontre d'une entreprise. Elle comporte une demande chiffrée d'indemnisation et des pièces justificatives sont jointes, pour attester de la véracité des commentaires. Les réclamations pointant du doigt un même problème sont regroupées. Comme sur un réseau social, les deux parties peuvent échanger afin de trouver une solution. Et "la négociation est transparente", appuie Mirtill Berr. Tous les échanges, hormis les pièces justificatives, qui sont confidentielles, sont publics. Sur le site, une somme d'argent apparaît à côté du nom des entreprises référencées. Elle correspond au total des montants réclamés par des consommateurs mécontents et dont les dossiers n'ont pas été traités. "Ce ne sont pas des avis, ce sont des cas", résume Capucine Berr.

Une vingtaine de recrutements espérés

Pour l'instant seuls actionnaires de la société au capital de 40 000 euros, Capucine et Mirtill Berr souhaitent recruter une dizaine de personnes à partir de septembre, et une vingtaine au total à partir de janvier 2025. Si l'accès est gratuit pour l'instant, il sera à terme payant pour les entreprises, avec un abonnement mensuel à partir de 50 euros.

Des ambitions européennes

Quant au développement du concept sur téléphone, il devrait être achevé au mois de mars, sur iPhone et Android. D'ici un an et demi, le frère et la sœur espèrent gagner le marché européen. Un défi de taille, qui n'effraie pas le duo, qui avait déjà lancé la start-up Iconopress il y a quinze ans, une plateforme de mise en relation pour la presse.

Ancienne journaliste et rédactrice en chef pour les groupes Lagardère et M6 notamment, Capucine