

Une Semaine à...

Nancy / CONSOMMATION

Zorrooo : l'union en ligne fait la force

Une **PLATEFORME** pour **METTRE EN RELATION** des **CONSOmmATEURS** victimes de litige. C'est l'idée développée par Zorrooo, une jeune **START-UP NANCÉIENNE** qui propose une **SOLUTION NUMÉRIQUE** en forme de réseau social pour donner du poids aux **RÉCLAMATIONS** des clients et faciliter la **RÉPONSE DES ENTREPRISES**.



Mirtill et Capucine Berr, justiciers – pas masqués – pour résoudre les tracas du quotidien.

Le **Père-Noël** n'est pas passé Il passera dans 5 minutes, Dring, dring, le voilà...

Ah bah non.

ZORROO
no claim, no gain

tionne de rééquilibrer les forces en donnant des outils efficaces aux consommateurs, et d'autre part, en permettant aux entreprises mises en cause d'être plus réactives.

Halte à la résignation !

En mars dernier, Capucine Berr accumule en quelques jours une série de désagréments typiques d'une consommatrice classique : « Un train en retard, une téléconsultation programmée annulée par le médecin, des billets de concerts débités plusieurs fois sur mon compte. À chaque fois, l'impression de ne pas avoir de solution, de n'avoir personne en ligne. Alors j'ai beaucoup râlé puis je me suis intéressée à la question et j'ai découvert des chiffres effarants. » Et la jeune entrepreneuse de citer les statistiques : « En France un consommateur endure un litige par mois en moyenne d'un à 5 000 euros dont 95 % ne seront jamais résolus. Des SAV trop complexes qui forcent la résignation et une justice inadaptée qui motive l'indignation sur Twitter et sur les sites d'avis, bien qu'incompétents en matière de résolution. Sept minutes par jour, c'est le temps passé à tenter de résoudre ces problèmes à la consommation du quotidien, majoritairement en vain. »

Mauvais pour le consommateur, mauvais pour les entreprises, la situation est perdant-perdant : le constat donne une idée à Capucine Berr. « Aujourd'hui les petits litiges du quotidien sont les grands

oubliés du droit. Le consommateur est isolé. Pourtant si, seul, il est impuissant, avec la force d'un groupe en serait-il autrement ? » L'idée est débattue dans son groupe d'amis et parmi eux, certains encouragent Capucine Berr à se lancer dans la création d'une solution numérique dans ce domaine. La suite est assez rapide. En trois semaines, avec son frère, le site prend forme. Le duo avait déjà monté en 2009, une plateforme de relations presse en ligne, une première expérience qui leur sera utile. La formule choisie sera celle d'un réseau social assez classique. La start-up Zorrooo est lancée, accompagnée et incubée par Grand Nancy Innovation et par le cabinet d'avocat EY.

Lancée officiellement jeudi 11 janvier, Zorrooo revendique avant tout la simplicité : pour les consommateurs, il suffit de se rendre sur le site zorr.ooo et déposer sa réclamation pour immédiatement rejoindre une communauté de consommateurs victimes du même problème. Pour les entreprises, il suffit de réclamer leur page et ensuite initier un dialogue, une négociation, en vue d'une résolution. Un droit de réponse, enfin.

Ambition internationale

« Nous avons fait de nombreux tests en amont, en condition réelle, raconte Capucine Berr. Par exemple, plusieurs personnes se sont réunies en ligne après un souci avec un voyageur. Au total, une dizaine de réclamations ont convergé. A

terme, ces réclamations créeront mécaniquement une alerte du côté de la veille internet du voyageur qui aura tout intérêt à prêter attention à ces réclamations. » Avec des réponses formulées en public, l'autre principe est celui de la transparence, bonne pour l'image des entreprises qui apporte la preuve qu'elles se préoccupent des soucis de leurs clients. La partie privée ensuite, regarde le volet indemnisation, s'il a lieu.

Le modèle économique de Zorrooo est le suivant : le service est gratuit dans un premier temps pour le particulier réclamant, si une indemnisation est obtenue par le biais de la plateforme, une commission sera alors prélevée. L'idée n'est surtout pas de mettre à l'index les entreprises, mais bien au contraire d'arrêter la spirale des avis négatifs ou du trashing en ligne. « Les entreprises ont tout à y gagner, car nombre d'entre elles ont un SAV obsolète. Nous voulons ainsi les aider et devenir leur nouveau SAV. »

Avec pour ambition de devenir le site de référence visant à réconcilier les clients et les entreprises, Zorrooo prévoit une levée de fonds en septembre prochain, d'un montant de 3,5 millions d'euros pour grandir vite et viser l'échelon européen la première année et international dès 2025.

► Ouverture du site zorr.ooo le 11 janvier

▲ En France, un consommateur endure 1 litige par mois en moyenne de 1 à 5 000 euros dont 95 % ne seront jamais résolus.



vous avez peut-être vécu la mésaventure lors de vos commandes de cadeaux de Noël. Un colis qui n'arrive pas, une hot-line aux abonnés absents et des minutes perdues à tenter de raccrocher les wagons... Puis en discutant autour de vous, ce constat : vous n'êtes pas un cas isolé. C'est en partant de cela que Capucine Berr, journaliste spécialisée dans la consommation et les tendances, a eu l'idée de lancer un nouvel outil numérique. Cette Nancéienne qui vit entre Nancy et Paris s'est associée à son frère Mirtill pour lancer Zorrooo. Conçu comme un réseau social permettant aux consommateurs victimes d'un même litige de se regrouper afin d'être entendus et indemnisés, accompagnés par des outils de partage et d'influence, la nouvelle plateforme ambi-

EDG