DEPLOIEMENT NATIONAL DE *PLUS QUE PRO*, UN CONCEPT INNOVANT BASE SUR DES AVIS CLIENTS AUTHENTIQUES ET CERTIFIES POUR BOOSTER LES VENTES DES PROFESSIONNELS

Paris, le 6 novembre 2014 – Hier soir, *Plus que PRO* a été désigné par un jury d'experts meilleur service lors des Trophées Numéric' Alsace 2014 organisés par la CCI Alsace (catégorie communication). Egalement labellisé BPI Excellence, *Plus que PRO* est le premier réseau de professionnels recommandés par leurs clients. Après un premier lancement réussi en Alsace (1300 adhérents et un taux de renouvellement de 95%), ce service innovant et efficace devient accessible partout en France aux professionnels des secteurs de l'habitat, des services à la personne et aux entreprises. Il s'appuie sur la méthodologie de recueil et de contrôle d'avis client la plus fiable à ce jour (certifiée ISO 20252 – cf annexe) et comprend un coaching commercial qui permet aux entreprises adhérentes de capitaliser au mieux sur leur satisfaction client pour développer leur chiffre d'affaires.

PLUS QUE PRO : DES AVIS CLIENTS CERTIFIES POUR BIEN CHOISIR SES PRESTATAIRES

Plus que PRO aide les entreprises performantes à capitaliser sur leur bonne réputation pour se développer, tout en offrant aux consommateurs un réseau de prestataires de qualité pour les investissements les plus risqués de leur vie quotidienne. En effet, si les avis client sont courants pour la réservation d'hôtels ou de restaurants par exemple (Tripadvisor, Booking…), rien n'existe dans des secteurs où se tromper de prestataires peut avoir de lourdes conséquences : l'habitat (constructeur de maisons, constructeur de piscines, chauffagiste…), les services à la personne (garde d'enfants, aide ménagère…) ou les services aux entreprises (expert comptable, avocat, agence de communication…).

RECUEIL ET CONTROLE DES AVIS CLIENTS CERTIFIE ISO 20252[1] PAR L'AFNOR

Premier réseau de professionnels recommandés par leurs clients, *Plus que PRO* mesure la satisfaction client de ses adhérents selon la méthodologie certifiée d'Opinion System. Première en France dans le domaine des entreprises, la procédure certifiée ISO 20252 de *Plus que PRO* élimine tout risque de manipulation et de faux avis, en recrudescence d'après un récent rapport de la DGCCRF[2]. Les grands organismes de sondages comme TNS SOFRES ou IPSOS, sont tous certifiés par cette norme ISO 20252. Elle définit les termes, les définitions ainsi que les exigences en matière de services

---

[1] *A ne pas confondre avec la norme de l'AFNOR NF Z74-501 de juillet 2013 relative aux avis en ligne de consommateurs. Cette dernière est une norme volontaire à laquelle un site Internet décide de se soumettre et dont la certification par un organisme indépendant est optionnelle.*

[2] *Selon une étude de la DGCCRF de juillet 2014 relative aux avis consommateur sur Internet, le taux d'infraction avoisine les 45%, tous secteurs confondus.*

applicables aux entreprises et aux professionnels réalisant des études de marché, des études sociales et des études d'opinion, les avis clients étant considérés comme de l'opinion.
Plus d'information sur le recueil et contrôle des avis en annexe.

UNE BOITE A OUTILS PUISSANTE POUR DEVELOPPER SON CHIFFRE D'AFFAIRES

Au-delà de la mesure de la satisfaction client, *Plus que PRO* adjoint un coaching commercial pour ses adhérents et leur procure une gamme complète d'outils marketing opérationnels. Fournis clé en main, ces outils les aident à valoriser et à capitaliser au mieux sur leur réputation auprès de leurs prospects. Les membres du réseau augmentent ainsi leur taux de signatures de nouveaux clients et développent leur chiffre d'affaires.

Adaptée aux pratiques en vigueur dans chaque secteur, la boîte à outil axe essentiellement la communication sur la satisfaction des clients de l'adhérent. Elle inclut des outils de promotion en ligne des avis (site web, réseaux sociaux, achat de mots-clé géolocalisés...) ainsi que des outils de communication de proximité (prospectus, panneaux d'affichage…) afin d'assurer au membre du réseau *Plus que PRO* une visibilité maximale sur sa zone de chalandise.

DEPLOIEMENT NATIONAL DE *PLUS QUE PRO*

Aujourd'hui, *Plus que PRO* devient accessible partout en France, à tous les professionnels dits à hauts risques (où se tromper d'entreprise peut avoir de lourdes conséquences), soit prioritairement les métiers de l'habitat, des services aux personnes et aux entreprises. Une force de vente d'une centaine de commerciaux est en cours de constitution pour présenter ce service innovant aux professionnels susceptibles de rejoindre le réseau.

Un premier déploiement en Alsace a permis de valider le besoin, le concept, la méthode et les outils. 1300 entreprises ont déjà adhéré à *Plus que PRO*, avec un taux de renouvellement de 95%. Le service a également été élu par un jury d'experts meilleur service de la catégorie communication du Trophée Numéric' Alsace organisé le 5 novembre 2014 par la CCI Alsace.

Les consommateurs alsaciens peuvent d'ores et déjà identifier les prestataires du réseau *Plus que PRO* de leur région via le site plus-que-pro.fr. Les autres consommateurs français bénéficieront du service courant 2015, lorsque le réseau de professionnels adhérents s'étoffera sur le reste du territoire.

CONTACT PRESSE

Samira Fertas - Sam & Co samira.fertas@samandco.fr Tél : 06 15 41 20 59

PROCESSUS DE RECUEIL ET DE CONTROLE DES AVIS CLIENTS OPINION SYSTEM CERTIFIE ISO 20252[3]

ANNEXE

La certification ISO 20252 s'applique aux études de marché, études sociales et d'opinion, les avis clients étant considérés comme de l'opinion.

Le recueil des avis clients se fait de façon numérique par l'extranet dont dispose les adhérents du réseau *Plus que PRO*. Leur client reçoit un e-mail l'invitant à déposer son avis sur lui en cliquant sur un lien. Comme le veut le processus de contrôle, le client doit communiquer son adresse et un numéro de téléphone pour recevoir un code de validation. Dès la saisie de celui-ci, il donne son avis ainsi que des notes allant de 1 à 10, sur 5 critères qui correspondent aux questions décisives pour le consommateur dans le choix de son prestataire.

Ainsi dans le domaine de la construction de maison par exemple, les 5 critères évalués, outre l'évaluation globale de l'entreprise adhérente par son client, sont : 1 - l'accueil et l'écoute 2 - les explications des étapes 3 - le choix proposé 4 - Le suivi et les délais de livraison 5 - Le rapport qualité livrée & Prix.
Pour les experts comptable, les 5 critères retenus sont 1 – L'accueil et la disponibilité 2 – L'écoute et la réactivité 3 – Les conseils 4 – Le suivi et les infos 5 – La prestation et les honoraires.

Le questionnaire est ensuite enfermé dans un coffre-fort numérique à la Caisse des Dépôts et Consignations. L'extranet permet aussi à l'adhérent d'accéder aux évaluations de ses clients sur son travail, de bénéficier de suggestions d'améliorations de leurs clients afin de manager la qualité interne, de disposer d'arguments commerciaux puissants pour les rendez-vous avec les clients en face à face…

Si un professionnel adhérent se voit attribué une mauvaise note, il est invité par *Plus que PRO* à rappeler son client pour creuser les raisons de son mécontentement et trouver une solution. Le client a ensuite la possibilité de modifier son avis auprès de *Plus que PRO,* s'il le souhaite et si son niveau de satisfaction a changé (la norme ISO 20252 autorisant une seule révision de la note par le consommateur si son problème a été traité). Si le client refuse, l'avis est publié et l'adhérent dispose d'un droit de réponse mais ne pourra pas s'opposer à la diffusion de son avis négatif.

Enfin, la norme ISO impose des contrôles aléatoires d'avis selon la méthode des quotas. Le contrôle est réalisé soit par demande de pièces justificatives à l'adhérent soit via un appel mystère vers le consommateur (ayant déposé un avis) avec un scénario piège afin de s'assurer qu'il a bien consommé le produit ou le service qu'il a évalué. En cas de non conformité du contrôle (pièces non fournies ou entretien ne permettant pas de valider l'avis), l'avis est supprimé et l'ensemble des avis de l'entreprise adhérente est alors contrôlé. Si trois avis étaient non conformes pour un seul et même adhérent, celui-ci est radié de la plateforme *Plus que PRO*.

---

[3] *A ne pas confondre avec la norme de l'AFNOR NF Z74-501 de juillet 2013 relative aux avis en ligne de consommateurs. Cette dernière est une norme volontaire à laquelle un site Internet décide de se soumettre et dont la certification par un organisme indépendant est optionnelle.*