



ÉPERNAY

ENTREPRISES

Le bouche-à-oreille 2.0

PAYS D'ÉPERNAY Depuis 2020, la menuiserie Janin à Mareuil-sur-Aÿ est référencée sur le site [Plus que Pro](#). Un concept qui permet de certifier les avis clients pour garantir la réputation des entreprises et les faire connaître par le bouche-à-oreille sur la toile.

L'ESSENTIEL

- **Plus que Pro** est né en 2014 à Schiltigheim près de Strasbourg et s'est développé dans l'Est en Meurthe-et-Moselle et en Moselle. La franchise est arrivée en 2020 dans la Marne et référence maintenant une centaine d'entreprises marnaises. Elle dispose de 4 consultants dont une personne à Épernay.
- **C'est une solution** accessible aux entreprises capables d'apporter la preuve de leurs qualités, éthique et engagement. Une sélection drastique est opérée, elle repose sur les avis et retours d'expérience des consommateurs contrôlés selon un protocole rigoureux.

ISABEL DA SILVA

À sa création en 1957, la Menuiserie Janin travaillait grâce au bouche-à-oreille positif de ses clients. « *C'était notre meilleure*

publicité », reconnaît Jean-Michel Janin, ex-directeur qui a cédé sa place à sa sœur Valérie Collot. Aujourd'hui les avis de consommateurs et clients se lisent sur Internet. Pour préserver sa réputation sur la toile et éviter les faux avis, l'entreprise adhère au réseau Plus que Pro, qui regroupe les entreprises et artisans sérieux, principalement dans le bâtiment, dans chaque département dont une centaine dans la Marne.

« *Le principe du retour d'expérience des clients vérifié, nous a plu* », confie la directrice générale qui dispose d'une attestation d'intégrité et de traçabilité du recueil, du contrôle et de la diffusion des avis sur le site Plus que pro. Pas de fraude possible, seuls les clients de l'entreprise peuvent déposer un





Depuis 2020, l'entreprise Janin adhère au réseau Plus que pro pour garantir sa notoriété sur la toile. Sur le terrain, un nouveau magasin a vu le jour.

avis. « Nous les contrôlons en demandant par exemple des factures des clients », explique Olivia Le Guen consultante en relation client à Épernay.

Toutes les entreprises ou artisans ne peuvent pas entrer dans le réseau Plus que Pro. Il faut montrer patte blanche : plus de 3 ans d'existence, une bonne santé financière et au minimum 20 avis certifiés avant d'être référencé. « Nous voulons les meilleurs », at-

teste la consultante du réseau, « parce que notre but premier, c'est de protéger les consommateurs des entreprises peu scrupuleuses ».

L'adhésion a un coût. Elle varie de quelques centaines à quelques milliers d'euros pour chaque membre du réseau selon l'accompagnement choisi. À la Menuiserie Janin, Valérie Collot a droit à une séance chaque mois avec un coach expert du digital pour optimiser son référencement et sa visibilité

sur Internet. Si l'entreprise de 26 salariés, spécialisée dans la menuiserie bois mais aussi dans la fabrication PVC et alu, répond à des appels d'offres pour des travaux d'importance, elle souhaite aussi garder une clientèle de particuliers : « Il n'y a pas de petits chantiers, il faut juste trouver un juste milieu entre les deux », assure Jean-Michel Janin. Le réseau Plus que pro lui permet de garder cette proximité avec les particuliers. ■

3 QUESTIONS À...



PIERRE BERNARDIN
RESPONSABLE PLUS QUE PRO DANS LA MARNE

“Défendre les consommateurs”

Comment définissez-vous Plus que pro ?

C'est un réseau dont l'obsession première est la défense des 67 millions de consommateurs. Dans chaque secteur, nous allons dénicher les entreprises qui font du bon boulot, qui veulent intégrer un monde de transparence et capitaliser les avis clients avec le label Plus que pro.

Vous proposez aussi un accompagnement ?

C'est notre deuxième activité, accompagner les dirigeants dans ce monde numérique qu'ils ne connaissent pas, qu'ils n'ont pas l'envie ou pas le temps de gérer. On est un peu le « tripadvisor » des entreprises.

Toutes les entreprises peuvent-elles être adhérentes ?

Nous ne voulons pas être un annuaire. Nous réalisons plusieurs enquêtes avant d'intégrer les meilleures. J'ai pour habitude de dire qu'à l'inverse d'une secte où tout le monde peut entrer et personne ne peut sortir, il est plus difficile d'entrer que de sortir de notre réseau. Il faut que les entreprises aient une note client supérieure à 7,5 sur 10 et plusieurs moyens de contrôle garantissent la véracité des avis consommateurs.