

© D.R. SÉRÉLIANCE


**GROUPE
SÉRÉLIANCE
EN BREF**

 PDG
Grégory Regouby
 Espace Européen de
 l'Entreprise
 13, rue de La-Haye
 67300 Schiltigheim

150
 SALARIÉS

4000 %
 DE CROISSANCE

+ DE 500 M€
 DE CA GÉNÉRÉ PAR LES
 ENTREPRISES ADHÉRENTES

 SCHILTIGHEIM **SATISFACTION CLIENT**

Plus que pro, le service de notation en plein boom

Adelise Foucault

C'est gyropode aux pieds que Grégory Régouby nous accueille. Une entrée en matière décapante dans des bureaux aux allures futuristes, dotés d'écrans muraux et de mobi-

lier design, mais aussi d'une salle de loisirs avec cabane de sieste, d'un restaurant bio et d'un espace de coworking digital qui se veut également incubateur de start-up.

«Voici l'ancienne économie», détaille le PDG du groupe Séréliance en passant devant les

espaces dédiés aux activités immobilières et financières. «Et là, la nouvelle», désignant un grand callcenter où des opérateurs, casques téléphoniques visés sur la tête s'affairent. Séréliance regroupe près de 30 entreprises (dans la sécurité et la protection, l'im-

obilier, le bâtiment, mais avec aussi un pôle finance et un pôle digital) dans des locaux flambant neufs que le groupe a fait construire à L'Espace européen de l'entreprise de Schiltigheim et qu'il occupe depuis quelques mois. Un site qui abrite l'une des pépites de ce groupe pluriel et atypique, Plus que Pro.

Une croissance de près de 4 000 %

L'entreprise, dont le cœur de métier est l'évaluation de la satisfaction client, a le vent en poupe. Le groupe Séréli-



© D.R. SÉRÉLIANCE

Plus que Pro emploie près de 75 personnes.

liance, dont Plus que Pro fait partie, emploie 150 personnes dont la moitié pour cette activité. Sans dévoiler son chiffre d'affaires, son dirigeant annonce une croissance de près de 4 000 % ces quatre dernières années et vise une augmentation de son chiffre d'affaires de l'ordre de 30 % cette année. Plus que Pro fait partie des 5 % des entreprises françaises labellisées « Bpifrance Excellence ». Séréliance figure également au classement de « Great Place to Work ».

Sept ans après sa création, ce service de notation des professionnels par leurs consommateurs affiche selon son dirigeant des résultats plus qu'encourageants. « Nous comptabilisons ces douze derniers mois plus de 15 millions de visiteurs uniques en France et 10 millions de plus à l'international dans huit pays », se félicite-t-il. Le service compte déjà plus de 4 000 entreprises adhérentes (des entreprises du bâtiment, de l'habitat et des prestataires de services) qui bénéficient, outre de la notation de leurs prestations par leurs clients, d'un site web dédié, d'un référencement boosté, ou encore de techniques et outils d'aide à la vente.

Des commentaires et avis contrôlés

La clé du succès selon Grégory Régouby ? Une sélection très rigoureuse des entreprises adhérentes et une éviction systématique de celles obtenant une moyenne de satisfaction clientèle inférieure à 7,5/10. Ainsi qu'un contrôle drastique des commentaires de consommateurs qui doivent avoir réellement éprouvé le service pour en garantir la véracité. « Nous nous appuyons sur une méthode de diffusion et de contrôle unique en Europe incluant des appels mystères ou des contrôles de facture pour garantir l'authenticité des avis publiés. Cette méthode est certifiée ISO 20252. Nous avons corrigé les écarts des sites de no-

tation de l'hôtellerie et de la restauration », estime Grégory Régouby, qui se félicite de l'évolution de la législation, avec un meilleur encadrement des avis consommateurs publiés sur internet depuis le 1^{er} janvier.

« Nous sommes entrés dans l'ère du « phygital » : les habitudes de consommation évoluent. Aujourd'hui on compare sur le Web avant d'aller sur le terrain pour acheter un produit ou service. Les avis clients deviennent un des outils les plus puissants pour développer une entreprise. La preuve est la monnaie du XXI^e SIÈCLE », analyse le PDG de Séréliance.

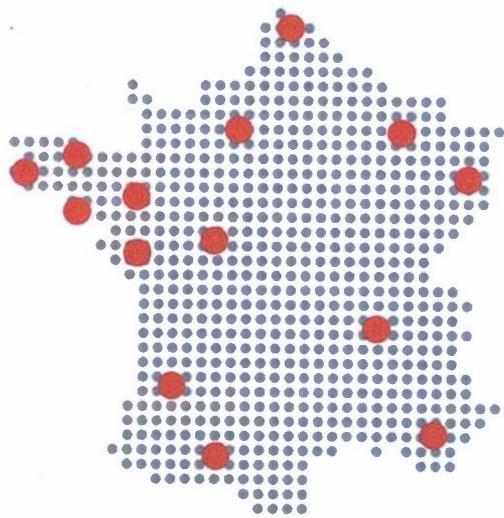
500 M€ de CA en plus pour les entreprises adhérentes

Plus que Pro met largement en avant ses entreprises adhérentes dans ses communications. Dans des vidéos mises en ligne, les dirigeants témoignent tous d'un effet levier pour le développement de leur chiffre d'affaires et la conversion de nouveaux clients. « Nous estimons à plus de 500 M€ le chiffre d'affaires généré par les entreprises de notre réseau grâce à notre service de notation, sur la base d'un questionnaire qu'on leur envoie et d'écoutes consommateurs. C'est peut-être même le double », confie, enthousiaste, Grégory Régouby.

Pour rester au plus proche de ses adhérents, Plus que pro s'est d'abord développé localement. Le PDG de Séréliance souhaite aujourd'hui proposer ses services à l'échelle nationale en s'appuyant sur un réseau de franchisés. Le cahier des charges est établi et les premiers contacts en cours. « Nous recherchons des amoureux du digital, de la relation clients. Des commerçants et entrepreneurs », indique-t-il. Le développement international se poursuit également avec un objectif de quatre nouveaux pays couverts en 2018. ■

Le Journal des Entreprises

se réinvente
pour mieux vous informer



- ✓ 14 éditions **locales** couvrant une trentaine de pôles économiques en France
- ✓ Une rédaction composée de plus de **30 journalistes experts**
- ✓ Toute l'actualité des **entreprises de votre région**
- ✓ Les dossiers régionaux « Grand Angle » et **analyses sectorielles**
- ✓ Les solutions, conseils en **management, juridiques et règlementaires**
- ✓ **Les interviews** des hommes et des femmes qui font l'économie de votre région



DISPONIBLE SUR
TOUS LES ÉCRANS

L'INFORMATION ÉCONOMIQUE
AU CŒUR DE VOTRE RÉGION