

1,10 €

Edition des Hauts-de-Seine

# le Parisien

VENDREDI 21 DECEMBRE 2007

www.leparisien.fr

N° 19685

24 HEURES

Service

## Les artisans testés par les internautes

**P**AS TOUJOURS facile de trouver un électricien pratiquant des tarifs raisonnables, une femme de ménage disponible ou une baby-sitter digne de confiance. C'est parce qu'ils ont eux-mêmes connu de nombreuses galères que deux jeunes commerciaux originaires de Colombes se sont décidés à lancer le premier site de mise en relation entre artisans et clients, avec notation des employés à l'appui.

Baptisé Kelprochoisir.com, ce site référence quelque 120 professionnels de Paris, des Hauts-de-Seine et des Yvelines — nounous, plombiers, jardiniers, coiffeurs... — que les clients s'engagent à évaluer une fois la prestation effectuée, pour faire partager leur expérience aux autres internautes.

**Évalués sur une échelle allant de zéro à cinq cœurs**

« Ce n'est pas toujours facile de trouver des artisans de qualité dans une grande ville, où l'on ne pratique pas le bouche-à-oreille, relève François Cousin, 45 ans, fondateur du site. La réputation est pourtant un critère primordial lorsque vous recherchez un service. »



Femme de ménage, plombier, maçon... le site Kelprochoisir.com propose aux internautes de noter les artisans qu'ils connaissent. (L.P./ALAIN AUBOIROUX, ALAIN PETIOT ET OLIVIER BOITET.)

Gratuit pour les particuliers, ce portail est en revanche payant pour les entrepreneurs, qui inscrivent librement leurs références en ligne, mais déboursent 15 € à chaque fois qu'un client potentiel entre en contact avec eux. Une fois la prestation fournie, les clients remplissent un formulaire de notation sur quatre critères : courtoisie, délai de réponse,

qualité de service et rapport qualité/prix, selon une échelle allant de zéro à cinq cœurs.

Une formule qui, du coup, incite les artisans à garantir un service de qualité... parfois plus que pour un « simple » particulier. Créatrice de l'entreprise BelVita, spécialisée dans le ménage, le repassage et la garde d'enfants, Catherine reconnaît ainsi

porter une « attention toute particulière » à ces internautes. « Il faut les dorloter. Leur notation ne peut que nous être bénéfique », reconnaît cette chef d'entreprise qui compte dix nouveaux clients réguliers depuis son inscription sur le site. Un pari pris qui lui garantit cinq cœurs pour chaque critère...

« Mais les dés ne sont pas pipés d'avance, se défend François Cousin. Si nous avons des doutes sur des évaluations trop avantageuses, nous demandons à voir les pièces justificatives de la prestation. » D'ici à février, le portail — qui compte encore peu de commentaires — devrait s'étendre à toute l'Île-de-France.

**CAMILLE NEVEUX**  
www.kelprochoisir.com

### Sorties et restos : un bouche-à-oreille efficace

**K**ELPROCHOISIR.COM n'est pas le seul site à se lancer dans le bouche-à-oreille sur Internet. Le procédé a déjà été exploité par Cityvox\*, site européen recensant Favis de centaines d'internautes sur les lieux culturels et festifs de leurs villes et quartiers respectifs, comme les restaurants, cafés, cinémas et salles de concert. Créé en 2000, le site compte actuellement 400 000 membres actifs, pour deux millions de visiteurs par mois. Une entreprise partie de rien, dont le chiffre d'affaires dépasse aujourd'hui les 2 millions d'euros.

**C.N.**  
\* www.fra.cityvox.fr