

Listminut : la confiance comme gage de qualité

La plateforme d'échange de services mise sur la relation avec ses prestataires. Le suivi n'est pourtant pas pareil dans toute la Belgique.

FLORENTIN | VINCKE

L'idée vient de Taskrabbitt : un site internet américain qui propose de trouver des particuliers prêts à réaliser toute sorte de services. En 2013, trois étudiants belges s'inspirent du concept pour créer Listminut. « C'est l'un des cofondateurs qui a découvert ce principe d'économie collaborative, se rappelle Christophe Kalbfleish, l'un des initiateurs du projet. On a ensuite voulu l'adapter en Belgique. »

Aujourd'hui, la plateforme compte en ses rangs plus de 8 000 prestataires sur l'ensemble du territoire. C'est en grande partie à ceux-ci que la start-up doit son succès. « Il y a deux ans, on a réalisé que c'étaient nos prestataires de services qui allaient faire vivre l'expérience Listminut à nos clients. C'est à ce moment-là qu'on a vu nos chiffres décoller. » Depuis lors, les prestataires sont soignés aux petits oignons.

UN « EMPLOYEUR » TRÈS DISPONIBLE

Frédéric s'est inscrit en tant que jardinier sur Listminut en juin 2017. Il a déjà rencontré les collaborateurs de la start-up à plusieurs reprises, et est ravi de l'attention qu'ils lui portent. « C'est très chouette de me dire que j'ai un "employeur" derrière moi qui me soutient, qui est attentif au moindre souci que je pourrais rencontrer », explique ce passionné de la nature. « C'est aussi important pour les clients de me voir arriver avec un t-shirt de Listminut, ça donne tout de suite confiance », précise Frédéric.

Mais ces contacts humains avec Listminut ne rassurent pas seulement les utilisateurs. Mario s'est inscrit comme prestataire il y a deux semaines. Aujourd'hui,

il est invité dans les bureaux de la start-up. « J'ai aussi envie de savoir avec qui je travaille et si c'est bien légal. La personne de Listminut m'a tout expliqué, et ça rassure, évidemment ».

Pourtant, tous les prestataires ne sont pas logés à la même enseigne. Si, à Bruxelles, l'accompagnement est particulièrement poussé, ce n'est pas (encore) le cas en Wallonie. « Pour des raisons logistiques, les rencontres avec les prestataires se font principalement dans la capitale et, depuis peu, à Anvers et Gand. On ne peut pas imposer à quelqu'un qui vient d'Arlon de venir jusqu'à Bruxelles. Dans le reste de la Belgique, on essaie donc de recréer cette même expérience de manière digitale », explique Christophe Kalbfleish.

LES ÉVALUATIONS AU SECOURS DU CONTACT HUMAIN

Ne pas investir humainement en Wallonie peut sembler étrange au vu du nombre de particuliers wallons inscrits sur Listminut. Sur un total de 8 000 prestataires, 4 000 proviennent du sud du pays.

Christophe Kalbfleish ne craint cependant pas pour la qualité du travail fourni. Les évaluations postées sur le site par les clients attestent du savoir-faire d'un prestataire. « Quand on achète un produit sur Internet, on prête attention à sa cote. C'est pareil sur Listminut : personne ne fera appel à un prestataire qui a une mauvaise évaluation. »

Malgré cette différence de régime entre les prestataires de services, la confiance des clients continue de régner. En 5 ans, la start-up belge a déjà répondu aux attentes de près de 80 000 utilisateurs.

Christophe Kalbfleish et Sébastien Scoumanne sont deux des trois créateurs de Listminut.



Florentin Vincke

La conquête de Paris... reportée

En janvier 2017, Listminut lance la version parisienne de son site de petits services, uniquement avec la catégorie bricolage. Aujourd'hui, la start-up belge a fait marche arrière, mais espère bien repartir au plus vite à l'assaut de la capitale française.

« On pensait qu'on était prêt pour faire grandir notre plateforme en dehors de la Belgique », confesse Christophe Kalbfleish, cofondateur de Listminut. « Mais se développer sur un autre marché, ça demande beaucoup d'argent. On avait une belle croissance à Paris, mais ça nous coûtait cher à la fois en ressources humaines et financières. »

Face à ce manque à gagner, l'équipe de Listminut décide de geler le projet parisien. « On veut maintenant améliorer notre business model. Le rendre plus robuste et plus rentable en Belgique, avant de retenter notre chance à l'étranger. »

La start-up se focalise pour l'instant sur d'autres objectifs. Notamment sur le lancement de son application mobile début 2018.

PORTRAIT

Prénom | Florentin
Nom | Vincke
Âge | 22 ans
Commune | Rumes



© Frank Fotographie

Tout est parti des commentaires sportifs. J'avais 8 ans, et je coupais le son pour pouvoir raconter moi-même les faits de jeu du match à l'écran. Du sport, je suis passé à l'info générale en gardant cette idée dans un coin de ma tête : je veux devenir journaliste. J'ai donc continué à relater l'actu, en tentant d'allier le juste mot sur papier à la justesse du ton en radio. J'ai aujourd'hui 22 ans, et je rêve encore de commenter une finale de Coupe du Monde. Avec une victoire belge à la clé ?

Au cours des rencontres avec Listminut, les prestataires bénéficient de précieux conseils pour améliorer leur offre.



Florentin Vincke