



VICTOR SEBAG (2007)

AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT DES PLUS ÂGÉS

Victor Sebag (2007) est le cofondateur, avec Pierre-Emmanuel Bercegeay, de Ouihelp. Cette société, fondée début 2016, ambitionne d'améliorer le quotidien de 2 millions de personnes en perte d'autonomie et celui de leurs proches. Le vieillissement de la population, le manque de place en EHPAD ou encore l'éloignement des familles sont autant de phénomènes qui confrontent chaque année une part grandissante de la population à un besoin de solution de maintien à domicile pour un proche.

Comment vous est venue l'idée de Ouihelp ?
Si l'aide à domicile aux personnes âgées est un sujet qui nous a tous deux personnellement touchés (solution de maintien à domicile pour un parent ; proche exerçant le métier d'auxiliaire de vie), c'est un constat plus large des difficultés du secteur qui a poussé à nous lancer. Nos rencontres tant avec des bénéficiaires de ce service qu'avec des aides à domicile nous ont fait réaliser la marge de progression gigantesque qui existe dans cette profession. Ce constat et les tendances de fond alimentant la forte croissance de ce marché nous ont convaincus de développer un nouveau modèle, de qualité et qui puisse être largement déployé.

N'y a-t-il pas déjà beaucoup de monde sur ce créneau ?

Il existe effectivement un nombre très élevé d'acteurs puisque l'on parle de 600 000 auxiliaires de vie en France et de 22 000 structures privées ou associatives. Mais si les acteurs sont nombreux, aucun ne s'est encore imposé : le secteur privé ne représente que 10 % du secteur, le leader a moins d'1 % de part de marché et aucune société n'a réussi à créer de notoriété spontanée. Les façons de faire de nos concurrents existants ont de fait très peu évolué ces dernières années : aussi notre modèle apporte une vraie rupture dans le secteur et nous fournit un avantage concurrentiel certain.

Ne craignez-vous pas qu'on vous confonde avec Welp ?

Il est vrai que les noms de nos sociétés sont

proches. Mais la nature de nos prestations et nos cibles sont assez différentes : Welp fait de l'entraide entre particuliers sur tous types de besoins ; nous avons fait le choix de la spécialisation sur l'accompagnement des seniors avec du personnel diplômé et expérimenté. Ce n'est pas un sujet qui nous inquiète.

Quels sont les éléments qui vous différencient ?

Nous avons cherché à répondre aux problèmes auxquels doivent faire face tant les bénéficiaires d'un service d'aide à domicile (les personnes âgées et leurs proches) que les auxiliaires de vie qui leur viennent en aide. Pour cela, nous avons développé un nouveau modèle avec quatre spécificités.

Du sur-mesure : une solution personnalisée est proposée à chacun de nos clients selon leurs besoins, leurs exigences et leurs ressources. Nous définissons ainsi avec eux la nature de l'accompagnement, sa fréquence et le profil des intervenants à proposer (personnalité et loisirs, compétences, disponibilité, localisation géographique).

Le top 8 % des aides à domicile : seules les meilleures candidates sont retenues par notre processus de recrutement (filtre sur CV, entretien téléphonique, entretien en face-à-face, tests théoriques et mises en situation pratique). Le fait que nous les revalorisons, notamment par une rémunération 30 % supérieure aux standards du secteur, les pousse par ailleurs à donner le meilleur d'elles-mêmes. Le recrutement réalisé nous permet déjà de proposer nos services sur Paris et la petite couronne en proposant des

« Le secteur privé ne représente que 10 % du secteur, le leader a moins d'1 % de part de marché »



DR

La plateforme web est clé pour l'acquisition de clients.

intervenants vivant à moins de 45 minutes du lieu d'intervention. **Le choix de la stabilité:** nous proposons à nos clients les profils d'aides à domicile que nous pensons les plus adaptés à leurs besoins, mais ce sont au final toujours eux qui choisissent. Ce choix, et la stabilité permise par notre modèle contractuel (le bénéficiaire nous délègue la gestion du contrat mais reste l'employeur de son intervenant à domicile) qui contraste fortement avec la rotation très fréquente des auxiliaires au domicile des clients chez nos concurrents, constituent la base de la relation de confiance que nous voulons créer entre bénéficiaires et intervenants.

Ouihelp s'occupe de tout: nous avons cherché à apporter de la transparence et de la simplicité dans ce secteur en prenant en charge l'intégralité des démarches telles que le suivi de la satisfaction client, les démarches administratives (par exemple, demande d'aides financières) ou la gestion des remplacements.

Comment vous répartissez-vous les rôles ?

Nous sommes très complémentaires et la répartition des rôles a été très naturelle. Pierre-Emmanuel prend en charge les fonctions commerciales (relations avec les personnes en recherche d'une solution de maintien à domicile) et financières tandis que Victor gère les opérations et le recrutement des intervenants. Nous avons très tôt renforcé l'équipe avec un directeur technique gérant nos outils informatiques, notre feuille de route pour les fonctionnalités à venir et notre plateforme web: celle-ci est clé pour l'acquisition client, car les enfants des personnes en perte d'autonomie, notre cible, ont entre 40 à 65 ans, sont souvent encore professionnellement actifs, sont digitalisés et effectuent en grande majorité une recherche de prestataire en ligne. Nous avons également chez Ouihelp une experte du secteur qui nous a permis très tôt d'améliorer notre compréhension de l'écosystème autour des seniors.



Pierre-Emmanuel Bercegeay, cofondateur de Ouihelp, Hassiba Harraz, responsable de secteur et Victor Sebag, cofondateur de Ouihelp.

Le passage d'une carrière grand groupe / cabinets de conseil vers une start-up, c'est un peu risqué non ?

Cette question est amusante. C'est effectivement risqué mais c'est ce que de nombreux anciens consultants recherchent après plusieurs années à travailler au sein de grands groupes. La gestion de projets stratégiques est une très bonne formation pour entrer dans le monde de l'entrepreneuriat: comprendre un marché, structurer le modèle de sa *start-up* (produits, canaux, développement) et savoir monter en compétence assez rapidement sur la variété des sujets à exécuter pour la mener vers le succès sont des choses que l'on travaille en cabinet de conseil. Après, il est sûr qu'il y a moins de garanties financières mais l'enjeu est plus intéressant et, quel que soit le résultat, l'aventure est déjà exceptionnellement enrichissante.

Quelle est la réaction de votre entourage ?

Nos proches étaient encourageants pour ce qui est de se lancer dans l'entrepreneuriat. C'est davantage le secteur qui a surpris: si tout le monde est d'accord qu'il y a beaucoup de choses à y faire, c'est un secteur qui n'attire pas nécessairement les jeunes et qui peut faire peur par sa complexité opérationnelle.

L'entrepreneuriat social vise-t-il à « ubériser » une partie du rôle qui incombe à l'État ?

Je ne pense pas vraiment que ce soit le cas: l'entrepreneuriat social peut être plus efficace que l'État sur certains secteurs de l'économie, quand il décide de s'y implanter. Cela permet donc à l'État de se recentrer là où une intervention du secteur public est indispensable, le privé n'y adressant pas la demande et les besoins. État et entrepreneuriat social sont donc plutôt complémentaires et devraient davantage échanger afin d'améliorer l'efficacité d'ensemble.

Comment envisagez-vous la suite de l'aventure ?

La société est aujourd'hui bien structurée opérationnellement et solide financièrement grâce à notre levée de fonds auprès de Kerala Ventures. C'est donc avec beaucoup d'envie et d'énergie, mais aussi avec de la sérénité, que nous abordons les mois à venir. À court terme, maintenant que la qualité du service a été fiabilisée, nous comptons

renforcer notre avance technologique ainsi que notre développement commercial. L'objectif est ainsi de valider notre modèle sur l'Île-de-France avant de partir sur une expansion nationale.

Et en cas de coup dur, quel est le plan B ?

Pour l'instant nous sommes entièrement concentrés sur la réussite de l'aventure. Nous allons tout mettre en œuvre pour que les choses se passent bien. Si un coup dur survenait effectivement, nous saurons rebondir et serons d'ailleurs probablement mieux armés pour la suite grâce à ce que nous avons appris depuis le début de l'aventure. ■

« L'entrepreneuriat social peut être plus efficace que l'État sur certains secteurs »