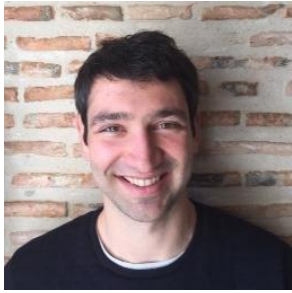


## Silver économie



*Victor Sebag (X-P08) est le cofondateur, avec Pierre-Emmanuel Bercegeay, de Ouihelp. Cette société, fondée début 2016, ambitionne d'améliorer le quotidien d'une partie des 2 millions de Français en perte d'autonomie et celui de leurs proches.*

*Ils se sont rencontrés au Boston Consulting Group en 2011 et, bien qu'engagés dans des trajectoires professionnelles brillantes et "relativement" sécurisées, ils ont décidé de faire le grand saut en créant*

*leur Startup.*

*L'aventure semble bien partie puisque Ouihelp vient de remporter [la bourse Charles Foix](#) et de lever près de 300 000 euros auprès de Kerala Ventures.*

*Nous avons souhaité en savoir plus et Victor s'est soumis volontiers à nos questions.*

### **Qu'est-ce que la « silver économie » et comment vous est venue l'idée de Ouihelp ?**

La « silver économie » est un terme utilisé pour désigner l'ensemble des produits et services destinés aux seniors. Plus qu'un simple marché, c'est en pratique une économie transversale qui touche la plupart des grands secteurs d'activité (habitat, loisirs, alimentation, transport, santé, assurance, etc.) et y pousse les acteurs à adapter leur offre pour répondre à cette population chaque jour plus nombreuse et aux attentes spécifiques. Le terme « silver » provient de la couleur des cheveux argentés de nos aînés et est aujourd'hui communément utilisé en référence à cette économie qui, si elle est difficile à chiffrer précisément, est évaluée à plusieurs centaines de milliards d'euros.

Le maintien à domicile des personnes âgées est, au sein de cette économie des seniors, un marché de 15Md€. L'aide à domicile aux personnes âgées est un sujet qui nous a, Pierre-Emmanuel et moi, tous deux personnellement touchés (solution de maintien à domicile pour un parent ; proche exerçant le métier d'auxiliaire de vie), mais c'est un constat plus large des difficultés du secteur qui nous a poussé à nous lancer. Nos rencontres tant avec des bénéficiaires de ce service qu'avec des aides à domicile nous ont en effet permis de 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.

### **Quels sont les points faibles et les insuffisances de l'offre actuelle, et comment Ouihelp propose d'y répondre ?**

Le secteur a connu très peu d'évolutions dans les 10 dernières années et est aujourd'hui confronté à 4 problèmes majeurs :

1 La qualité des profils : avec 600 000 individus se déclarant aides à domicile en France, l'offre n'est vraiment pas le facteur limitant... La difficulté se situe dans l'identification des bons profils au sein de cette multitude et les acteurs traditionnels n'accordent malheureusement que peu de temps à l'exercice pourtant crucial de sélection : le

processus de recrutement Ouihelp fait ainsi figure d'exception ! Filtre sur CV, entretiens téléphoniques et en face-à-face systématiques, test théorique, mises en situation pratique et prise de référence auprès de précédents employeurs : nous ne retenons que les meilleurs candidats, le top 8%.

Par ailleurs, le fait que nous revalorisons ce métier, notamment par une rémunération 30% supérieure aux standards du secteur, pousse nos intervenants à donner le meilleur d'eux-mêmes, au quotidien.

2 Personnalisation et choix : une solution personnalisée est proposée à chacun de nos clients selon ses besoins et ses ressources. En particulier, nous présélectionnons pour eux des intervenants en tenant compte de nombreux critères tels que la disponibilité et la localisation géographique mais aussi certaines compétences spécifiques, la personnalité ou les loisirs... Au-delà de laisser à nos clients le choix final de l'intervenant, nous innovons ici par l'expérience utilisateur qui leur est proposée : ils peuvent ainsi découvrir en ligne les profils les plus adaptés à leurs besoins via un mini-CV, les avis des précédents employeurs et une [vidéo de présentation](#) d'environ 1 minute pour chacun de nos intervenants !

3 Le choix de la stabilité : notre modèle contractuel, dans lequel le bénéficiaire nous délègue la gestion du contrat mais reste l'employeur de son intervenant à domicile, garantit une stabilité qui contraste fortement avec la rotation très fréquente des auxiliaires au domicile des clients chez nos concurrents. La stabilité que nous offrons est indispensable à la création d'une relation de confiance forte et pérenne et à la sérénité des personnes âgées et de leurs proches.

4 Ouihelp s'occupe de tout : nous avons enfin 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. Il est important que les choses restent simples pour les familles qui traversent souvent une situation de crise en vivant la perte d'autonomie d'un proche.

Ces quatre piliers constituent ainsi la base de la relation de confiance que nous voulons créer entre nos bénéficiaires, nos intervenants et notre structure.

### **Ne s'agit-il pas d'un positionnement haut de gamme destiné aux plus favorisés ?**

Nous fournissons en effet un service d'une qualité unique qui, associé au salaire 30% plus élevé de nos intervenants, pourrait résulter en une tarification premium... Mais il n'en est rien ! La structure de coûts allégés que nous avons mise en place nous permet en effet d'améliorer l'expérience client tout en restant au prix du marché : à partir de 19,90€/h et de 139€ pour une nuit. Nos prestations sont de plus éligibles aux différentes aides financières telles que l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et bénéficient de 50% de réduction d'impôts.

### **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 je 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 notre cible, les enfants des personnes en perte d'autonomie, 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 de très tôt améliorer notre compréhension de l'écosystème autour des seniors.

### **Le passage d'une carrière grand groupe / cabinets de conseil vers une startup, 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, etc.) 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.

### **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. A 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. Le recrutement réalisé nous permet déjà de proposer nos services sur Paris et la petite couronne en proposant des intervenants vivant à moins de 45 minutes du lieu d'intervention.

### **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 saurions rebondir et serions d'ailleurs probablement mieux armés pour la suite grâce à ce que nous avons appris depuis le début de l'aventure !

**Victor Sebag** <https://www.ouihelp.fr/>