

CetteFamille lève 2 millions pour booster sa croissance, Financement

Bruno Askenazi

02 minutes

Le 26/10/2017 à 13:50

EXCLU// Le service d'hébergement en familles pour personnes âgées a bouclé mardi 24 octobre son premier tour de table.

Il n'a pas fallu longtemps pour que CetteFamille boucle son premier tour de table. Un peu plus d'un an après sa création, [le service qui met en relation personnes âgées et familles d'accueil qualifiées vient de lever deux millions d'euros](#). Newfund, Normandie Participations et Philippe Perrin (Domiserve) arrivent au capital de la prometteuse start-up de la Silver Economie. Ses cofondateurs, Paul-Alexis Racine Jourden et Agathe Pommery, gardent la majorité des parts.

Visiblement, les nouveaux actionnaires ont été séduits par un service qui se présente comme une alternative plus économique et plus humaine aux solutions d'hébergement actuel, type EHPAD. En quelques mois, l'entreprise a constitué un réseau de plus de 2.100 familles, agréées par les Conseils départementaux, soit un ensemble de 4.000 lits disponibles. **Elle se rémunère en prélevant en moyenne 5% du coût total de l'accueil.**

L'effectif de CetteFamille devrait passer de huit à vingt personnes

L'activité « *progresses tous les mois grâce à un excellent bouche-à-oreilles*, déclare Pierre-Alexis Racine Jourden. *En cohérence avec les ressources des personnes âgées, le service offre un reste à charge deux fois moins élevé qu'en maison de retraite.* » Les départements, financeurs de l'aide sociale à l'hébergement (ASH), ne devraient pas non plus rester insensibles à une formule globalement plus économique. Déjà, la start-up annonce « *un grand partenariat avec un département normand le 1^{er} janvier 2018.* »

En renforçant ses fonds propres, CetteFamille veut d'abord accélérer son développement pour devenir un acteur incontournable des solutions d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif est de constituer un réseau de 10.000 lits d'ici fin 2018. Pour cela, le **recrutement de professionnels du médico-social va s'intensifier**. Dans l'organisation du service, leur rôle est clé. Ils font en sorte que chaque personne âgée trouve la famille la mieux adaptée à son projet de vie. De huit personnes actuellement, **l'effectif devrait monter à vingt dans un an**. À l'ordre du jour également, l'ouverture d'un centre d'appels à Argentan dans l'Orne pour gérer les mises en relation et la gestion administrative des accueillis et répondre aux demandes des personnes âgées et des familles.

L'autre grand chantier de l'entreprise est la **mise en place prochaine de quatre ou cinq partenariats** avec des groupes d'assurance et des mutuelles. L'idée est d'intégrer l'offre de ces grands acteurs qui cherchent à diversifier leurs services avec des solutions qualitatives, censées tisser des liens plus étroits avec les assurés. **Un premier accord devrait être signé en tout début d'année prochaine. Grâce à ces partenariats, la start-up espère générer un flux de revenu constant dans la durée.**

« J'ai monté ma start-up CetteFamille en étant salariée à mi-temps », Le Lab/Idées

Agathe Pommery, fondatrice de CetteFamille

« *Mais comment tu vas faire pour lancer ta boîte de zéro, sans économies et sans chômage ?* » Bonne question. Avec mon associé, quand nous nous sommes réunis la première fois pour monter ce qui s'appelle aujourd'hui CetteFamille, nous étions chacun dans des situations bien différentes. Je venais à peine de terminer mes études, et lui était en CDI dans une banque. Avant de nous lancer, nous nous sommes fixés plusieurs objectifs, dont celui de pouvoir se verser un salaire au bout de 12 mois.

Ne pouvant miser ni sur mes économies ni sur le chômage, il fallait trouver une solution pour le loyer et les frais quotidiens. **J'ai commencé par prendre le statut étudiant-entrepreneur** pour bénéficier de la sécurité sociale, des avantages étudiants, et des APL. Nous avons aussi pu bénéficier d'un accompagnement et une pré-incubation rattachée à l'université de Nanterre. En complément, j'ai commencé un **CDI à temps partiel chez Selectra, une autre start-up**, en tant que commerciale par téléphone trois matins par semaine. Et pour arrondir les fins de mois, j'ai travaillé en tant qu'extra dans un restaurant un à deux soirs par semaine.

Avec CetteFamille, nous développons une **alternative aux maisons de retraite** : l'accueil de personnes âgées chez des familles formées et sélectionnées pour les accueillir. Ces familles reçoivent des seniors en perte d'autonomie chez elles, les intègrent à leur vie quotidienne, leur apportent tous les soins nécessaires (ou font appel à des professionnels de santé pour intervenir), en échange d'une rémunération. C'est une solution d'hébergement chaleureuse et économique.

Nous proposons un service clef en main : de la mise en relation aux services tout au long de la durée de l'accueil (prise en charge des démarches administratives, vidéos de formation en ligne, outils de communication entre la personne âgée et sa famille d'origine, etc).

Dans notre mode de communication avec les bénéficiaires, nous misons sur deux piliers : une plateforme web et un centre d'appels téléphoniques.

Se former en tant que salarié

Mon expérience chez Selectra en parallèle a été **très utile pour se former sur l'aspect commercial, le traitement d'appels, les process**, les outils et logiciels à privilégier pour notre propre centre d'appels. Grâce à la bienveillance des managers de Selectra, j'ai pu demander assez rapidement à **changer de poste pour travailler au pôle de rédaction de contenus**. Leurs sites sont très bien référencés sur Google, donc j'ai pu améliorer mes compétences en rédaction et en référencement SEO.

Aujourd'hui chez CetteFamille, nous avons notre propre plateforme téléphonique, et les process de traitement des appels sont pensés pour que les différents membres de l'équipe s'organisent et voient les avancées des dossiers. De plus, nous avons généré nos premiers leads grâce au référencement de notre site : les appels reçus provenaient de potentiels clients qui nous ont trouvé sur Internet en faisant des recherches pour un proche senior. Nous proposons actuellement plus de 150 lits à travers toute la France, et nous avons une croissance mensuelle de 100% des appels entrants.

Cela n'a pas toujours été évident de maintenir le rythme de journées parfois coupées en 3. Et toute l'équipe a dû faire preuve de beaucoup d'organisation et de souplesse, mais le résultat est là ! Cet été, nous avons terminé un premier tour de financement, donc je viens de poser ma démission pour me consacrer à temps plein à CetteFamille. Mission accomplie !

Agathe Pommery est accompagnée par SenseCube, un programme d'accélération pour les start-up à impact social ou environnemental.