

HelloCSE, le parcours d'une startup autofinancée lauréate du FT120

Lundi 20 février, Emmanuel Macron a révélé à l'Élysée le palmarès 2023 du French Tech 120, parmi les 27 sélectionnés figure HelloCSE une application mobile qui regroupe tous les besoins des élus CSE et les avantages salariés. Lancée en 2017, la startup lyonnaise a doublé son chiffre d'affaires chaque année depuis sa création. Le tout, sans lever de fonds. Retour sur le parcours irréprochable d'une startup qui a fait le choix du bootstrapping.

L'idée de créer [HelloCSE](#), Laurent Lefebvre et Sylvain Reynier l'ont eue alors qu'ils travaillaient dans le secteur bancaire au sein de la même entité. Constatant les difficultés rencontrées par les élus du comité social et économique (CSE) en matière d'outil pour gérer les avantages salariés, ils réalisent qu'il y a l'opportunité de créer une solution à cet endroit. C'est ainsi qu'est né HelloCSE.

Un outil digital complet pour les CSE

La première étape fut de créer une plateforme d'avantages performante. Laurent Lefebvre cofondateur de l'entreprise se souvient : « *Nous nous sommes lancés avec mon associé sur cette niche de marché en commençant avec la plateforme d'avantages salariés.* ». Aujourd'hui, celle-ci représente plus de 200.000 offres référencées sur leur application : parmi elles on retrouve des enseignes telles que Disney, Gaumont, Netflix ou encore IKEA. Leur ambition : booster le pouvoir d'achat des salariés en négociant des offres couvrant un panel de consommation le plus large possible. Le cofondateur souligne : « *Notre objectif était de réunir, dans tous les univers de consommation imaginable, des avantages pour les salariés avec des offres préférentielles.* ».

À cette première brique, la plateforme ajoute un outil de communication pour les élus du CSE à destination des salariés. En 2021 celle-ci s'empare des avantages sociaux (culture, sport, vacances) avec l'introduction de leurs propres chèques cadeaux. Enfin en 2022, HelloCSE développe un ensemble d'outils de gestion à destination des CSE (comptabilité, assistance juridique, formations). L'ensemble de ces services est disponible depuis la plateforme.

Pour se démarquer, HelloCSE fait le choix de la simplicité. La plateforme est intuitive pour s'adapter à tous les utilisateurs selon leurs âges, simple car elle concentre tous les services au même endroit et instantanée : il suffit de commander son ticket de cinéma sur l'application pour le recevoir dans les 30 secondes. Enfin, son offre est modulable et les CSE peuvent faire le choix d'adapter l'offre à leurs besoins : « *La plateforme est totalement personnalisable, du choix des services voulus, jusque dans la nature des offres. Par exemple dans le cas d'une entreprise qui ne souhaiterait mettre en avant que des entreprises écoresponsables.* ».

Le bootstrapping et la satisfaction des clients comme guide des investissements

La particularité de la startup : celle-ci a fait le choix de ne pas lever de fonds. Pour Laurent Lefebvre comme pour Sylvain Reynier, le "bootstrapping" implique une rigueur particulière dans le choix des investissements opérés. Ils axent alors le développement de la startup sur la qualité de leur produit et la satisfaction des clients. « *Nous avons la volonté de monter un business sans lever de fonds, rentable et fondé sur les clients, sur la qualité, sur le service et le renouvellement.* », reprend Laurent Lefebvre. Leur crédo : sans retour sur investissement, aucune raison de le faire. Il mentionne : « *Nous voulions avoir*

une culture ROIste soit avoir un retour sur chaque investissement opéré, et de la même façon dans les recrutements. C'est une culture plus lente mais qui invite à être chirurgical dans la démarche et avoir de l'impact dans la moindre action. ».

Rester indépendant implique également de tout faire en interne, soit de recruter en fonction des besoins de l'entreprise. Laurent Lefebvre précise : *« Notre spécificité est de tout faire en interne à 100 %. Développement IT, service client, absolument tout. »*. C'est également cette capacité qui lui permet d'être si compétitive pour satisfaire leurs clients. *« Cette culture est dans l'ADN de tous les collaborateurs HelloCSE depuis le premier jour. »*.

C'est donc en portant davantage l'attention à la qualité de leur produit qu'ils ont orienté leur démarche. Cela s'est traduit par une demande régulière de feedbacks à leurs clients en faisant de leur satisfaction le guide des investissements. C'est aussi l'une de ses principales forces. Celle-ci regroupe plusieurs milliers de notations à 4,9/5 sur google et leurs 400.000 utilisateurs sont leurs meilleurs ambassadeurs. Le cofondateur observe : *« Nous avons beaucoup de prescripteurs, anciens utilisateurs qui ont changé de société et qui recommandent l'utilisation d'HelloCSE. »*.

Cette stratégie est aujourd'hui plus que récompensée. HelloCSE double chaque année depuis sa création en taille comme en chiffre d'affaires : *« Nous avons encore doublé en 2022. Aujourd'hui nous sommes 75 et avons encore une vingtaine de postes ouverts. »*, souligne Laurent Lefebvre. L'entreprise regroupe pas moins de 2.500 clients qui vont de petites startups à des grands groupes du CAC 40. Parmi eux on retrouve Apple, Auchan, Décathlon, Vestiaire Collective...

Un contexte favorable

Si les innovations relatives à l'interface d'HelloCSE lui ont permis de se démarquer, la croissance exponentielle de la startup est en partie liée à deux évènements contextuels : le changement de législation et le Covid. En 2019, les CE (Comité d'Entreprise) deviennent des CSE (Comité Social et Economique). Ce changement implique le regroupement de plusieurs entités pour donner plus de poids à cette instance, une meilleure unité dans les décisions et une plus grande visibilité auprès des salariés.

À cela s'ajoute l'imposition d'un CSE à partir de 11 salariés. *« Cela a ouvert le marché des plus petites entreprises. De plus, pour le nouvel acteur que nous étions, nous avons pu tout de suite nous positionner sur la notion de CSE en l'intégrant par exemple à notre nom. »*. Enfin, le changement de législation a entraîné une grande vague de réélection des CSE impliquant un rajeunissement des élus et le choix de se tourner vers des outils digitaux.

La seconde période décisive dans la croissance de l'entreprise a été la période du Covid. Le télétravail produit un effet d'aubaine pour la startup. Les CSE, ne pouvant plus être sur place, ont eu une réelle demande de digitalisation de leurs outils. *« Ils ont pris conscience qu'ils ne pouvaient plus fonctionner à l'ancienne et qu'il était important d'avoir un outil global gérant à la fois les avantages, leur communication jusqu'à la comptabilité par exemple. »*

Autant de facteurs qui font la grande réussite de HelloCSE, couronnée lundi 27 février par sa sélection dans la promotion 2023 du FT120, un programme d'accompagnement de l'État français. La startup rêve grand tout en gardant les pieds sur terre : *“J'aime bien dire que nous sommes une sorte de startup-PME. Nous allons vite comme une startup mais nous avons rapidement eu une réflexion moyen-terme et long-terme pour ancrer HelloCSE dans le temps.”*, affirme Laurent Lefebvre. Si celle-ci envisage d'abord de se concentrer sur le marché français dans les prochaines années, elle n'exclut pas de s'étendre à l'international. La prochaine étape étant le lancement de leurs chèques vacances, un marché très prometteur selon le cofondateur.

Article écrit par RAPHAËLLE DE LA BOUILLERIE