

Skeepers ou comment acquérir 9 startups pour créer un leader européen

Un assemblage de 9 startups peut-il permettre de créer un leader européen de l'engagement client ? C'est le pari pris par PSG Equity avec la création de Skeepers.

Temps de lecture : minute

8 novembre 2023

Créée en 2012 sous le nom d'Avis Vérifiés, l'aventure prend un nouveau tournant quand elle est rachetée en 2019 par le fonds de capital-développement américain PSG Equity (initiales signifiant Providence Strategic Growth). Son objectif : créer un acteur significatif grâce à une consolidation de plusieurs acteurs. En effet, après le rachat d'Avis Vérifiés, les acquisitions se sont multipliées avec celles de Mediatech-cx et Teester en 2020, Advalo, Hivency, Lumki, MyFeelBack et Octoly en 2021, et enfin Spockee en 2022.

Neuf acquisitions en un temps record (avec cinq pour la seule année 2021) qui vont permettre la création de Skeepers avec 450 collaborateurs, physiquement présents dans huit pays. Un groupe présentant une croissance de 15 % par an tout en atteignant cette année son seuil de rentabilité.

Skeepers a choisi de se focaliser sur l'engagement client

Alors que le bouche-à-oreille a souvent été remplacé par les réseaux sociaux, et que les avis, photos et vidéos des internautes influencent

significativement l'acte d'achat des consommateurs, Skeepers a fait le choix de se focaliser sur l'engagement client et plus particulièrement sur les contenus générés par les utilisateurs (que l'on retrouve souvent abrégé par UGC, pour User Generated Content en anglais).

En effet, les consommateurs répondent parfois moins bien aux contenus de marques, et vont privilégier des contenus plus authentiques, réalisés par d'autres clients. Il s'agit d'ailleurs du raisonnement qui a amené un acteur comme TikTok à investir l'espace physique en permettant à leurs annonceurs d'afficher des vidéos créés par leurs utilisateurs sur des affichages publicitaires.

Plus concrètement, Skeepers propose aujourd'hui six solutions complémentaires (chacune issue d'un ou plusieurs rachats) qui vont permettre de collecter du feedback des consommateurs, pour pouvoir ensuite venir l'activer pour mieux engager ses clients et améliorer son taux de conversion.

« Skeepers joue le rôle de tiers de confiance en garantissant que les avis des consommateurs, qu'ils soient positifs ou négatifs, soient bien publiés sur le site de la marque », explique Marc Bonnamour, CEO de Skeepers depuis 2021. Skeepers propose aussi une solution de live shopping utilisée par des marques telles que Micromania, Monoprix, La Redoute ou IKKS, mais aussi une plateforme de marketing d'influence qui va mobiliser une grande quantité de micro ou nano-influenceurs pour communiquer différemment.

Créer un leader brique après brique

« Le marché du logiciel est très atomisé. On a beaucoup de petits acteurs, mais peu de grands. Avec Skeepers, il y avait la volonté de développer un acteur avec une taille rapidement significative à partir de la combinaison de plusieurs acteurs », partage le CEO du groupe ainsi créé.

Il s'agit pourtant d'un véritable challenge managérial de venir fusionner la culture d'entreprise de neuf structures avec l'espoir de donner naissance à un tout cohérent. Comment éviter l'effet Frankenstein pour ne pas se retrouver avec une entreprise constituée de morceaux disparates ? *« On ne communique jamais assez, reconnaît Marc Bonnamour. C'est souvent une période de stress pour les équipes et pour les clients, et il y a un énorme besoin de communiquer pour accompagner les équipes. On se retrouve avec un véritable travail de conduite du changement. »*

Une expérience qui ne s'est donc pas faite sans difficulté pour Skeepers, mais qui permet de faire émerger une entreprise rentable, à partir d'un assemblage de neuf startups qui ne l'étaient pas. *« Cela nous a permis d'atteindre une taille critique avec la capacité de prendre rapidement des parts de marchés, tout en effectuant une rationalisation de nos activités et de regrouper ensemble des équipes, estime son CEO. Et cela nous permet d'avoir une équipe de R&D de plus de 150 personnes, ce qui fait de nous un leader européen en la matière. »*



À lire aussi

Les conseils de Skeepers pour tirer parti de la preuve sociale



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

JE M'INSCRIS

Article écrit par Valentin Pringuay