

Oui, une startup peut (vraiment) coopérer avec une grande entreprise

La grande corporate et la jeune startup sont aux antipodes. Elles ne se fréquentent pas, ne sont pas de la même génération, ne parlent pas la même langue... deux mondes que tout oppose. Vraiment ? Fatma Chouaieb, CEO de Hello Charly et Olivier Gavalda, CEO du Crédit Agricole d'Ile-de-France, font le point.

Temps de lecture : minute

26 avril 2018

Ce qui était vrai hier ne l'est plus. David et Goliath coopèrent. Ici, aucune levée de fond ni rachat, " seulement " le témoignage d'une vraie coopération réussie : la réponse à un enjeu sociétal.

La symétrie des expertises

L'idée ne se fait innovation qu'à la condition d'être utile. Elle devient capitale quand elle s'empare d'une attente sociétale et répond à un besoin du grand public. Au carrefour de notre rencontre, nous avons cette même volonté d'apporter une solution concrète pour faciliter l'orientation scolaire et professionnelle aux jeunes franciliens. De part et d'autre nous avons dans nos mains une partie de la solution : une technologie remarquable basée sur l'intelligence artificielle et un *chatbot* via Facebook Messenger d'un côté ; un bassin d'utilisateurs potentiels et des moyens importants de communication de l'autre. Nous avons mis en commun toutes les cartes, réuni le meilleur de chacun, fait phosphorer nos experts, partagé nos expériences. Résultat ? Un site mobile sur l'orientation adapté aux modes d'interaction des *millennials* et lancé en

moins de 3 mois : tonfuturmétier.fr



À lire aussi

La recette française pour travailler avec les grands groupes

Le pari du *win-win*

Il faut jouer " donnant-donnant " pour être ensuite " gagnant-gagnant ". La priorité d'une jeune pousse est de pérenniser son activité innovante, de développer son chiffre d'affaire grâce à la conquête de ses premiers clients avant de penser à une levée de fond ou à son rachat... Dans le même temps, la priorité d'une grande entreprise est double : créer de la différence en innovant pour interpeler ses prospects et enrichir l'expérience de ses clients afin de préserver la préférence qu'ils lui ont accordée. Ainsi pour un même public et autour d'une même réponse, les objectifs recherchés par chaque partenaire se complètent sans s'opposer. Résultats ? La start-up apporte son savoir-faire et gagne une visibilité

accrue. La corporate apporte son faire-savoir et gagne un apport d'innovation.



Le partenariat comme accélérateur

Le *reverse mentoring* s'applique aussi aux relations entre entreprises. En quelques semaines nous avons découvert de nouvelles méthodes de travail, nous avons produit sans intermédiaire, nous avons repoussé les limites de notre " *machine learning* ". Et nous sommes passés rapidement de la preuve du concept (ce fameux POC) au " go " pour pérenniser l'expérience. Rappelons que le passage en " mode startup " ne s'improvise pas et impose de nouvelles attitudes : bienveillance, volontariat, empathie et maîtrise du temps. Enfin, quand le projet s'achève, il reste cet apprentissage : des gains d'efficacité opérationnelle, une agilité accrue entre les équipes, des expertises individuelles augmentées, et cette fierté d'une belle réalisation utile aux autres.

Résultats ? Un accélérateur dans le développement de la startup et un accélérateur dans la transformation de la grande entreprise au service de la satisfaction de leurs clients.

En collaborant avec des Youtubers grâce au Crédit Agricole d'Ile-de-France, Hello Charly a multiplié par 2 son nombre de jeunes accompagnés en seulement... 12 heures ! Pour la banque mutualiste, le partenariat avec Hello Charly a ouvert la voie à une multitude de solutions extra-bancaires pour répondre aux attentes nouvelles des Franciliens. Réjouissons-nous de la vitalité qui se dégage de ces alliances entre des startups et de grandes entreprises, heureux présage pour notre économie.

Quelques chiffres à retenir :

- 30 000. Avant le partenariat, le chatbot Hello Charly avait discuté avec 6 000 jeunes. Aujourd'hui, ce sont plus de 30 000 jeunes qui ont été conseillés par le bot dans leur projet d'orientation.
- 60 000. Le site mobile tonfuturmétier.fr a été consulté par 60 000 visiteurs uniques en quelques semaines.
- 99. L'interaction avec Charly dure entre 40 et 60 minutes et 99% des utilisateurs finissent la conversation.
- 120. En 2017 l'équipe Open Innovation du Crédit Agricole d'Ile-de-France est entrée en contact avec 120 startups, qui ont permis 20 expérimentations.
- 1,5. La nouvelle méthode de travail du Crédit Agricole d'Ile-de-France permet de concrétiser la réalisation d'un projet générateur de satisfaction client dans un délai de 1,5 mois.

