

SMART TRIBUNE, LA START-UP AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT, A OPTÉ POUR LE BOOTSTRAPPING

Smart Tribune, jeune start-up créée en 2011, a choisi le bootstrapping. Pourquoi ? Tout d'abord pour se laisser le temps de grandir, puis pour les bénéfices que cette stratégie apportent dans la vie et le fonctionnement de l'entreprise.

Bootstrapper plutôt que lever

Dans l'univers concurrentiel des start-ups, il est parfois difficile de savoir pour quelle stratégie opter. Si les levées de fonds ont la cote dans beaucoup de business plans, il est parfois bon de se **laisser le temps de réfléchir** et de pivoter avant de faire appel aux investisseurs ; c'est là qu'intervient le bootstrapping. Le bootstrapping est une **stratégie** consistant à fonctionner avec les seuls revenus que génèrent l'entreprise. Les profits réalisés par l'entreprise sont réinvestis et sont la base de son développement. Le bootstrapping s'oppose à la levée de fonds qui, elle, permet d'accéder à d'importants capitaux et qui est souvent synonyme de croissance rapide.

Une étape nécessaire

Smart Tribune est née de la volonté de replacer l'internaute au coeur de l'interaction digitale. Les trois associés fondateurs, Jérémy, Christopher et Samy ont d'abord développé un outil collaboratif de co-création. Cela les a mené par la suite vers l'idée de développer des solutions de selfcare permettant aux internautes d'être autonomes ; FAQ intelligente, chatbot, helbox sont les outils développés par Smart Tribune. Ce **pivot vers le selfcare** a été décisif pour la start-up. Aujourd'hui Smart Tribune se porte bien avec une croissance de 500% en trois ans. Mais cela n'aurait pas été possible si elle n'avait eu la liberté de changer de cap quand cela a été nécessaire pour se concentrer sur le selfcare.

“Un célèbre investisseur français qui nous coachait lorsque nous montions notre premier projet à la fin de nos études nous avait dit “Tant que vous arrivez à tenir, continuez, vous finirez par trouver le LE truc qui vous fera décoller” ; et il avait raison.”

Jérémy Gallemard

Une start-up flexible au modèle économique durable

Plus que la possibilité de faire évoluer sa stratégie, le bootstrapping a été et reste aujourd'hui une véritable force pour Smart Tribune. Cette stratégie offre à la start-up

une **flexibilité** qui lui permet de proposer à ses entreprises clientes des solutions personnalisées à leurs besoins.

Par exemple, lors de sa coopération avec Voyage Privé, Smart Tribune a fait preuve de flexibilité à plusieurs niveaux. Sur le plan technique, Smart Tribune s'est adaptée aux nouvelles fonctionnalités du site de voyage qui a la spécificité de n'interagir qu'avec des internautes inscrits à leur offre. Sur le plan économique, la start-up a fait évoluer son business plan pour être capable d'intégrer une partie de sa rétribution à la performance. Loin de la rigidité d'un modèle économique fixe, les solutions digitales proposées par Smart Tribune ont pu évoluer selon les requêtes des entreprises et des internautes pour offrir, aujourd'hui, des solutions intuitives et personnalisées.

“Bootstrapper nous a permis de faire évoluer nos solutions et notre stratégie en fonction des besoins de nos clients. C'est un véritable **atout concurrentiel** que de pouvoir offrir des services personnalisés à nos clients. Nous n'aurions pas eu cette flexibilité si nous avions effectué une levée de fond en amorçage dès le début.”

Christopher Montémont

Le bootstrapping est une stratégie court terme qui a permis à Smart Tribune de grandir et de se consolider. Elle est aujourd'hui prête à effectuer une levée de fonds en série A pour accélérer sa croissance et, notamment, s'ouvrir à l'international.

A propos de Smart Tribune

Smart Tribune est née d'un constat de Christopher, Samy et Jérémy : aujourd'hui les internautes désirent être autonomes et préfèrent trouver les réponses à leurs questions par eux mêmes plutôt que de passer par un service client. Smart Tribune développe des **outils digitaux de selfcare**. Le selfcare est la pratique par laquelle on donne aux clients les ressources en ligne pour trouver de façon rapide et efficace les réponses à leurs questions sous forme de FAQ, de chatbot ou encore d'espaces collaboratifs. L'équipe Smart Tribune est aujourd'hui constituée d'une vingtaine de personnes et travaille avec des grands noms du marché français tels que Matmut, Boulanger, Etam, Croix-Rouge ou encore la SNCF.

Contact presse

Gilles Delafosse - Responsable communication

07.69.60.33.26

gilles.delafosse@smart-tribune.com