

Startup

Michel Hoffmann

Founder & CEO, Giftable

Dites-le avec Giftable

TEXTE Marie-Hélène Trouillez

PHOTOS Matthieu Freund-Priace/ Primatt Photography

Fondée en 2019 par Michel Hoffmann, Giftable fait partie de The Kindness Group, une startup luxembourgeoise qui ambitionne de replacer l'humain au cœur des relations. Commercialisée en septembre 2020, l'application mobile permet aux utilisateurs d'envoyer un cadeau par SMS à un destinataire de leur choix. Avec plus de 70 partenaires nationaux, le jeune entrepreneur et son équipe souhaitent aujourd'hui étendre les activités de Giftable en Europe.

—— Avant de créer Giftable, vous avez eu plusieurs expériences dans différentes entreprises et associations ces dix dernières années. Pouvez-vous nous en dire plus ?

En 2007, alors que je n'avais que 14 ans, les policiers ont perquisitionné mon domicile et ont saisi tout mon matériel informatique, en présence de mes parents. Je me suis formé seul à l'informatique et avec un ami, nous étions parvenus à pirater les comptes d'une société et nous avions tout effacé. Nous étions jeunes et sans doute aussi un peu stupides... La police a réussi à remonter jusqu'à mon ami et moi. Heureusement, comme nous étions mineurs, le juge s'est montré clément ! La même année, alors que j'étais encore au lycée, j'ai lancé Gecko, une agence de communication visuelle, avec ce même ami. Je n'ai quitté l'agence qu'en 2017. L'idée d'entreprendre m'a toujours tenu à cœur ! Entre 2010 et 2013, j'ai travaillé auprès de BEE SECURE pour promouvoir une utilisation plus sûre des nouvelles technologies de l'information auprès des jeunes, en partenariat avec le SNJ (Service National de la jeunesse). Je suis également à l'origine de la création de l'association Syn2Cat, fondée en 2009 et qui a géré, pendant cinq ans, le premier Hackerspace luxembourgeois à Strassen. Il s'agissait d'un espace où des personnes partageant les mêmes intérêts pour la technologie, la science, l'art, la culture et la création pouvaient se retrouver. En 2012, j'ai été le vice-président de Graffiti Research Lab Luxembourg, une association qui fait partie d'un mouvement international visant à mettre l'art numérique dans les rues. Puis, en

« Tous nos partenaires proposent une expérience à vivre, un moment d'émotion. »





« Nous avons conçu un outil permettant le partage d'un plaisir réciproque : plaisir d'offrir et plaisir de recevoir. »

2012, j'ai créé Individuum, une plate-forme spécialisée dans le recrutement d'étudiants et jeunes diplômés. La société a été vendue en 2017 à un autre entrepreneur bien connu du Luxembourg qui a repris la technologie à son compte pour créer sa propre startup. Peu après, j'ai travaillé en tant que COO pour Reborn, une société qui propose une interface d'utilisateurs intuitive et intelligente. Je suis resté au sein de cette entreprise pendant un an et demi, jusqu'à son rachat par Docler Holding.

Vous avez ensuite souhaité quitter le Luxembourg pour Berlin. Un an après, vous êtes revenu au Luxembourg pour créer The Kindness Group. Que s'est-il passé ?

En 2018, j'ai rejoint mon amie qui faisait ses études à Berlin. Puis, plusieurs mois plus tard, mes amis, ma famille et le Luxembourg ont commencé à me manquer. J'approchais la trentaine et j'avais aussi besoin de me stabiliser et de m'atteler à un projet. Je suis tombé sur une citation de Charles Eisenstein, un professeur, conférencier et auteur américain, très actif pendant le mouvement « Occupy Wall Street » qui disait : *Joint consumption doesn't create intimacy; only joint creativity creates intimacy and connection.* (« Consommer ensemble ne crée pas d'intimité ; seul le fait de créer ensemble crée de l'intimité et du lien »). Cette phrase a été pour moi une révélation ! Je me souviens encore de l'émotion et de l'état de surexcitation suscités par un billet

de concert reçu en cadeau. Pendant les semaines qui ont précédé l'événement, je me suis réjoui à l'idée de pouvoir y aller et j'ai gardé intact en mémoire le souvenir de la personne qui m'a offert ce cadeau. Pourquoi ne pas créer un outil qui permettrait à chacun de rendre une autre personne heureuse en lui offrant un cadeau ?

De retour au Luxembourg, comment avez-vous mis votre plan à exécution ?

Je suis revenu au Luxembourg en mars 2019. J'ai pris contact avec plusieurs investisseurs que je connaissais pour leur expliquer mon projet et mon idée les a intéressés. En parallèle, je me suis lancé dans la recherche de partenaires pouvant offrir une expérience et de l'émotion. Avant de proposer une application avec une offre variée d'expériences aux utilisateurs, il me paraissait indispensable de constituer une offre solide et diversifiée de services. Notre premier partenaire a été la boulangerie Fischer. J'ai rencontré Carole Muller, la CEO, et elle s'est montrée d'emblée très enthousiaste. Puis, des sociétés comme Lasergame, les Coffeeshops Knopes, Aquasud, 216K Escape Room et bien d'autres nous ont rejoints. L'intérêt pour ces partenaires d'intégrer le réseau Giftable est de leur permettre d'attirer de nouveaux clients, d'augmenter la fréquentation des magasins et de fidéliser la clientèle en offrant des expériences inoubliables. Une fois nos premiers partenaires acquis, dans des domaines aussi variés que possible, nous avons été en mesure

01. Clemente Sardi (au centre), l'ancien directeur général et CEO de Satisfay Europe a rejoint Giftable en janvier 2021 en qualité de COO & Co-fondateur.



d'envisager le développement concret d'une application permettant de mettre en relation nos partenaires avec les futurs utilisateurs.

Avez-vous reçu des aides ou participé à des programmes ?

J'ai créé Giftable fin 2019, grâce à des fonds de connaissances ou d'amis (*Family, Friends & Fools money*). J'ai pu réunir 125.000 euros pour commencer à développer l'application. Un investissement de 1 million d'euros en provenance d'investisseurs à Londres n'a pas pu aboutir à cause de la crise sanitaire qui a mis fin aux négociations. A force de courage et de persuasion, j'ai obtenu un prêt de 500.000 euros auprès d'une institution bancaire. J'ai aussi reçu l'aide précieuse de la House of Entrepreneurship qui m'a conseillé en matière d'aides remboursables destinées



01

à remédier aux difficultés financières temporaires liées à la Covid-19, auprès du ministère de l'Économie. J'ai essayé deux refus de la part de Luxinnovation pour une participation au programme *Fit4start*. Comme j'avais une expérience terrain de longue date, je n'ai pas vu la nécessité de participer à *nyuko*, un programme qui accompagne le porteur de projet de l'idée au lancement de son entreprise. Je connais bien la LHoFT et la HoST, mais j'ai choisi de m'installer au co-working space SilverSquare. La manager, Claudine Bettendroffer, est une amie et l'ambiance y est très bonne. Les bureaux sont situés près de la gare. C'est très pratique pour nos employés qui viennent essentiellement de Trèves, en Allemagne et du Luxembourg.

En pleine pandémie Covid-19, vous avez décidé d'embaucher et de

poursuivre votre développement. Quel virus vous a donc frappé ?

La société a été créée juste avant que la pandémie de la Covid-19 n'éclate. Je me souviens encore qu'en mars 2020, je venais d'embaucher une équipe de cinq personnes. Les négociations avec les investisseurs à Londres venaient d'être interrompues inopinément. J'allais bientôt me retrouver avec 5.000 euros sur mon compte bancaire, sans savoir comment continuer ! Les débuts ont été très durs... Tout avait été planifié, mais rien ne s'est passé comme prévu ! Fin 2020, certains partenaires potentiels que nous avions approchés, comme Cruisopolis, le tour-opérateur luxembourgeois spécialisé dans les croisières, ont cessé leurs activités. Heureusement pour Giftable, nous n'avions pas de concurrents positionnés sur le même segment de marché et nous avons tenu bon. Aujourd'hui, nous sommes huit personnes à

plein temps au sein de la société, dont un *Business Developer* et un Chef produit qui dirige une équipe de quatre développeurs. Deux personnes travaillent en *free-lance*, l'une en marketing digital, l'autre en Community Management pour la gestion des réseaux sociaux. Nous sommes convaincus qu'en ces temps difficiles, la gentillesse, qui embrasse générosité, bienveillance et altruisme se trouve renforcée. Giftable crée des liens et soutient les entreprises locales.

Combien de partenaires et d'utilisateurs comptez-vous depuis la commercialisation de l'application Giftable en septembre 2020 ?

Le réseau de Giftable compte actuellement quelque 70 partenaires, ce qui représente environ 320 expériences dans des domaines variés. Nous avons plus de 2.200 utilisateurs avec une moyenne de 20 à 25



02

«Le réseau de Giftable compte actuellement quelque 70 partenaires, ce qui représente environ 320 expériences dans des domaines variés.»

nouveaux utilisateurs par jour. Nous avons conçu un produit permettant le partage d'un plaisir réciproque : plaisir d'offrir et plaisir de recevoir. La personne qui reçoit un cadeau doit télécharger l'application pour découvrir l'utilisateur à l'origine de cette délicate attention et savoir où se rendre pour vivre l'expérience qui lui a été offerte. Giftable assure ainsi son autopromotion.

Comment fonctionne Giftable et comment vous rémunérez-vous ?

Tous nos partenaires proposent une expérience à vivre, un moment d'émotion. Nous

ne sommes pas dans la collecte de colis. Ces expériences peuvent être une consommation dans un salon de thé, un massage, une séance de cinéma, une partie de jeu, un restaurant, un musée, une nuit dans un hébergement, etc. Les bénéficiaires peuvent échanger les articles-cadeaux en personne, ce qui permet aux vendeurs de disposer d'une vitrine et d'un point d'entrée numériques uniques, mais aussi d'augmenter la fréquentation de leurs points de vente. L'acheteur paie à l'avance pour les cadeaux à échanger sous 90 jours, alors que pour l'option à sept jours, le compte de

l'expéditeur n'est débité qu'une fois le cadeau consommé. Les cadeaux sont échangés via un QR code généré sur le téléphone du bénéficiaire. Depuis le lancement de Giftable, nous avons enregistré plus de 1.200 transactions, dont plus de 800 ont été réalisées dans le secteur du *food and drinks*. Le budget des cadeaux varie actuellement entre 2 et 850 euros avec une moyenne de 12 euros par achat. Nous ciblons un montant de 70 à 80 euros par cadeau. L'application est téléchargeable gratuitement pour les utilisateurs et l'adhésion au réseau est gratuite pour les partenaires. Giftable prélève une commission de moins de 15% sur les transactions. Giftable est disponible sur Apple et Google Play et utilise des mécaniques de jeu (*gamification*) pour encourager la gentillesse et le développement de la communauté.

Des projets ?

Depuis janvier 2021, Clemente Sardi l'ancien directeur général de Satispay Europe,



03



04



05

a rejoint Giftable. Il a pour mission de développer les relations avec les investisseurs et de construire une gouvernance d'entreprise efficace et performante. Je garde à ma charge les partenariats stratégiques, les levées de fonds et les aspects administratifs de la société. Clemente possède une solide expérience juridique internationale et les valeurs qui nous prônons au sein de Giftable lui sont chères. Nous sommes tous convaincus que Giftable a le potentiel d'évoluer et de s'étendre à l'international. En 2021, nous ouvrons une antenne à Berlin, au Benelux, puis en Autriche et en Suisse. Si tout va bien, en 2022, nous serons présents à Paris. Nous projetons également de lancer une plateforme dédiée aux entreprises. Giftable peut être une solution pour des sociétés

cherchant à témoigner de la gratitude envers leurs employés. —

Plus d'informations :

www.giftable.com

02. L'équipe de Giftable compte actuellement huit personnes et deux freelances.

03. Michel Hoffmann, le fondateur et CEO de Giftable, a créé sa société en pleine crise sanitaire et a su s'adapter et rebondir tout en maintenant ses objectifs.

04. 05. Giftable entend se développer rapidement dans de nouveaux secteurs et à l'international.

« Nous avons plus de 2.200 utilisateurs avec une moyenne de 20 à 25 nouveaux utilisateurs par jour. »