

Société | Ernesti : une affaire de famille(s)



Quand l'utile se joint à l'agréable. Quentin Zakoïan est un jeune entrepreneur bordelais. Avec sa sœur Séverine, il a fondé en 2017 Ernesti, une entreprise d'aide à la personne. La création de son entreprise lui a valu d'être demi-finaliste du Prix Agipi en janvier, un prix qui récompense des entrepreneurs. Ernesti met en relation des étudiants du domaine de la santé avec des familles dont un membre nécessite un accompagnement particulier ou juste une compagnie nocturne. La présence des étudiants permet de décharger les aidants pour qui la situation n'est pas toujours aisée.

Quand les études bousculent vos projets. Avant de fonder Ernesti en juin 2017, Quentin Zakoïan avait fait une césure, entre la deuxième et la troisième année d'études d'ingénieur pour réfléchir à son futur, qui s'orientait alors vers du conseil ou du management. « Quand est venu le moment de choisir ma spécialisation de dernière année, j'ai remarqué un parcours d'entrepreneur proposé par l'école », précise Quentin. Ce dernier s'est immédiatement senti attiré par l'entrepreneuriat du fait de sa curiosité, confronté à la peur de s'enfermer dans une zone de confort. Au cours de sa réflexion sur le domaine dans lequel il voulait s'implanter, il s'est souvenu d'une discussion avec sa sœur Séverine à propos d'une entreprise référence dans le secteur de l'aide à la personne. Dans ce secteur « ça marche beaucoup par le 'je connais quelqu'un qui connaît quelqu'un', mais sans vrai cadre. Avec le nombre d'étudiants dans le domaine de la santé, nous [Quentin et sa sœur] nous sommes dit qu'il y avait quelque chose à faire ».

Un manque d'accompagnement nocturne

Avant le lancement de l'entreprise, Quentin et Séverine Zakoïan se sont adressés à des étudiants, des directeurs de maison de retraite, des infirmières libérales, des gériatres et des familles pour savoir quels étaient les besoins dans ce secteur qualifié de « compliqué et peu transparent ». Ce qui ressortait de cette enquête, selon eux, c'était le manque d'accompagnement nocturne. Par exemple « si une personne âgée tombe la nuit, dans un tiers des cas elle sera dirigée vers l'hôpital. Au bout d'un moment, cette dernière n'arrivera plus à se relever, et même si elle ne s'est rien cassée, les nuits suivantes seront traumatiques ». Mais Quentin Zakoïan l'assure « Nous ne sommes pas là pour remplacer les professionnels du secteur, mais nous nous insérons plutôt en complémentarité de ces services, et notamment la nuit ».



Créer une relation de confiance

Afin d'assurer un bon accompagnement des familles, Ernesti a eu l'idée de recruter des étudiants en médecine, paramédecine ou en soins infirmiers. Cette dernière catégorie est très polyvalente, selon Quentin Zakoïan. En effet, « avoir des étudiants en soins infirmiers nous permet de les proposer à des familles qui ont des dépendances ou des pathologies plus complexes ». Pour Quentin, les étudiants qui rejoignent Ernesti, au-delà d'avoir un revenu complémentaire, possèdent une première expérience dans le domaine de leur cursus.

Mais il n'est pas question uniquement d'accompagnement et de santé pour Quentin et Séverine Zakoïan, la confiance est primordiale. « Les étudiants créent un lien avec les aidants et l'accompagné.e, souligne Quentin, nous voulons faire naître une habitude de présence. C'est un travail sur le long terme ». Le lien intergénérationnel est également important pour ces jeunes qui sont impliqués dans des études chronophages et qui ne peuvent pas forcément voir leur famille en dehors des vacances scolaires.

Quentin se souvient avoir été contacté par une responsable de centre communal d'action sociale, qui lui a proposé de rencontrer une aidante, très intéressée par le concept d'Ernesti. Cette dernière fut la première cliente de l'entreprise. Le lancement a eu lieu en juin 2017, avec l'accompagnement de cette première famille pendant neuf mois. « Nous étions encore nourris d'incertitudes à ce moment-là, ajoute Quentin, nous ne savions pas comment la famille ou la personne accompagnée accepteraient les étudiants. Finalement, tout s'est bien déroulé ».

« Une présence rassurante »

« G » est une aidante bordelaise. Elle a demandé à rester anonyme. Un de ses proches a subi une hospitalisation suite à une dégradation brutale de sa santé en fin d'année 2018. Ce dernier souffre de plusieurs pathologies cérébrales affectant ses capacités motrices et cognitives. Lors de l'hospitalisation de son/sa proche c'est une assistante sociale qui a parlé à « G » des services proposés par Ernesti. « Nous trouvions l'initiative très intéressante, explique « G », et puis la question de l'accompagnement de mon proche s'est posée dès sa sortie de l'hôpital ». En effet, pendant les mois durant lesquels le patient était suivi par les étudiants d'Ernesti, « G » et sa famille ont pu respirer un peu.

L'aidante salue également l'implication de Séverine Zakoïan. « C'est une personne très compréhensive, qui a su prendre le temps d'être présente avec nous. L'empathie, l'écoute et la réactivité dont elle a fait preuve m'ont rassuré. Ce n'est pas toujours simple de faire confiance dès le départ, Séverine a su instaurer un très bon climat ». « G » ajoute que la présence d'étudiants spécialisés dans l'aide à la personne est très rassurante : « savoir que ce sont des jeunes compétents, avec une approche vraiment humaine nous a fait du bien. Ils sont face à des cas concrets ». L'accompagnement du proche de « G » aura duré plusieurs mois, avec une présence quasi-quotidienne. A ce jour, Ernesti a accompagné un peu plus de 25 familles pour un total de 400 nuits à Paris, Bordeaux, Strasbourg, Toulouse, Cannes et Nice.

Pour faire appel aux services d'Ernesti : 07.69.63.12.57

Plus d'informations sur le site web d'Ernesti.

Yoan Denéchau

Crédit Photo : Ernesti

Publié sur aqui.fr le 24/03/2019

[Url de cet article](#)