

Services à la personne JDE Edition Provence-Côte-d'Azur

Témoignage d'entrepreneur. « J'ai travaillé incognito dans mon entreprise »

ajouté le 7 mars 2014 - Réagir - Mots clés : [Services](#), [Service à la personne](#), [Delko](#), [Philippe Lannes](#)

Recommander Partager 2 Tweeter 5 Share 0 Share 1

Philippe Lannes, fondateur de la franchise des garages Delko a participé à l'émission de M6 "Patron incognito" et a ainsi replongé dans les postes de base de son entreprise. Témoignage...



« Tout s'est passé très vite. Il ne s'est pas écoulé plus de trois semaines entre mon premier contact avec la production de l'émission et le tournage qui a duré une semaine. Ils voulaient inverser les rôles et replonger un chef d'entreprise incognito dans les métiers de base de son entreprise. Quand ils m'ont proposé ce challenge je me suis tout d'abord dit que cela ne marcherait jamais, que mes salariés allaient me reconnaître. Et puis, j'ai pensé que c'était une expérience assez originale et que je n'aurais plus jamais l'occasion de rentrer dans mon entreprise par la base sans être reconnu. Alors j'ai accepté. Le tournage a duré une semaine et chaque jour nous allions sur un site différent, des garages en propre comme des franchisés. Je n'ai été reconnu que sur un seul site et le tournage a alors été interrompu. En fait, ils organisent très bien la situation. Je me suis fait passer pour une personne en insertion. L'effet de surprise joue pour beaucoup. Ils débarquent avec quatre caméras, filment tout le monde pendant une journée. Il y a même des drones qui tournent autour de l'entreprise. C'est impressionnant. Passé le choc initial, petit à petit, les gens oublient les caméras et les micros ».

Des équipes impliquées

« J'ai ainsi été successivement manutentionnaire, préparateur de commandes, monteur de pneus, mécanicien et vendeur. C'est une expérience incroyable. J'ai trouvé mes équipes particulièrement impliquées, même sur des sites très éloignés du siège social. Ce qui a été le plus bénéfique, c'est que plongé sur le terrain, j'ai vu des choses à corriger. Souvent des actions de bon sens, mais que finalement, aucun de mes collaborateurs ne m'avait remontées. Pour la préparation de commande, par exemple, le logiciel nécessite au moins une dizaine de clics... Je me dis que ces opérations devraient être accomplies en deux clics. Cela faciliterait la vie des opérateurs et nous gagnerions en productivité. Dans un autre registre, dans l'une de nos agences, j'ai découvert un apprenti très pédagogue qui m'a appris à monter des pneus. Nous avons toujours du mal à trouver des apprentis efficaces. Ce fut une bonne surprise et nous essayons de développer des partenariats avec son école. J'ai trouvé que le rendu, diffusé le 29 janvier était plutôt objectif et honnête. Il y a bien sûr eu quelques séquences qui ne m'ont pas fait plaisir, notamment celle où l'on voit un de mes salariés hésiter sur les réparations et perdre du temps, mais au final tous les retours que, nous avons eu, les commentaires sur les réseaux sociaux ont été particulièrement positifs ».

Delko

90 salariés en propre, 350 en comptant les franchises CA : 45 M€

Propos recueillis par Didier Gazanhes

JDE | Édition Provence-Côte-d'Azur | 7 mars 2014

Fichier excel
Palmares de votre région

Sélectionnez un département valider

Palmarès des entreprises 2013

Palmarès exclusif

Les champions en régions

Bilan 2013 / Chiffre d'affaires / Top export

Sélectionnez un palmarès valider

Les plus lus

1. Témoignage d'entrepreneur. « J'ai travaillé incognito dans mon entreprise »
2. Toulon-Hyères. La CCI du Var pourrait perdre la concession de l'aéroport
3. Sophia Antipolis. Un audit pointe les failles de la technopole
4. BA Event. La place de marché des entreprises innovantes
5. CCIR Paca. Trois ans déjà...

Dans la même rubrique

1. Morbihan. Le P-dg d'Olmix sera à l'Elysée aux côtés du président chinois
2. Ille-et-Vilaine. L'agenda business de la