



Expresso

QUESTIONS À...

JEAN-CLAUDE PUERTO-SALAVERT, PDG d'Ucar (location de voitures)



“Comment je me suis infiltré parmi mes salariés”

Dans "Patron incognito", la nouvelle émission de M6, ce PDG se fait passer pour un apprenti dans ses propres agences.

1 Comment avez-vous fait pour passer incognito dans l'entreprise que vous dirigez depuis douze ans ?

Jean-Claude Puerto-Salavert : Endemol, la société qui produit l'émission, a prétexté un reportage sur la reconversion de Christian Lafont, un chômeur de longue durée de 53 ans. Côté déguisement, j'ai dû porter un bonnet, de grosses lunettes fumées, un bouc et une gourmette. Je me suis plongé dans le rôle de ce cariste licencié par son ex-employeur, affecté par une histoire de divorce, en m'inspirant d'un ouvrier que j'ai connu il y a vingt ans, lorsque je travaillais chez Beghin Say et que j'avais dû fermer une usine. A la fin du tournage, j'ai mis un petit moment à sortir de mon personnage.

“Le chef d'entreprise a un accès très difficile à la vérité. Et il finit par perdre le sens du terrain.”

2 Que vous a appris cette infiltration ?

J.-C. P.-S. : Que le chef d'entreprise a un accès très difficile à la vérité et qu'il finit par perdre le sens du terrain. J'ai été bluffé par Frédéric, un préparateur de voitures de Lille, qui a perfectionné chaque geste de notre procédure standard. Et par Sandrine, une agente d'entretien de Marseille, qui m'a obligé à enlever mon bonnet devant les clients. A l'inverse, j'ai été scandalisé de voir une partie de nos camionnettes partir en location sans le logo Ucar : c'est l'un de nos seuls

supports de communication, puisqu'en bonne entreprise low cost nous économisons sur la pub !

3 Quelles décisions avez-vous prises en redevenant PDG ?

J.-C. P.-S. : Accélérer. J'ai introduit Ucar en Bourse à peu près au moment du tournage, en juillet dernier, et j'ai décidé d'ouvrir 50 nouvelles agences par an, contre 25 aujourd'hui. Ma rencontre avec Yann, 22 ans, agent d'accueil à Marseille, doué mais sans diplôme, m'a incité à créer une académie qui formera des jeunes de 25 à 28 ans au métier de manager de réseau. Objectif : les envoyer conquérir les nouveaux marchés d'Europe de l'Est. J'ai aussi demandé à l'un des préparateurs que j'ai connus à Lille de tester et d'homologuer de nouvelles tenues pour les salariés qui travaillent dehors. Plus question de bosser sur les véhicules par -6 °C avec les pieds gelés !

4 Vous retournerez jouer les employés mystères dans vos agences ?

J.-C. P.-S. : J'ai les numéros de toutes les personnes que j'ai rencontrées. A tout moment, je peux les appeler pour prendre le pouls de ma société, sans le filtre de la hiérarchie. Mes collaborateurs le savent... et ils ont intérêt à filer droit. ■ **Propos recueillis par Sylvain Lapoix**



Sandrine, agente d'entretien : “T'as pas encore pris le coup. [...] C'est les hommes, ça. [...] Pour l'accueil, ce serait bien que tu enlèves ton bonnet, pour être présentable.”



J.-C. Puerto-Salavert (au cameraman) : “C'est le deuxième depuis ce matin qui part sans le logo Ucar, je suis furieux !”



J.-C. Puerto-Salavert : “Tu m'as mis la pression devant les clients et on leur a fait perdre du temps...” Yann : “Mais...” J.-C. Puerto-Salavert : “Si je suis pas fait pour ce métier [...], peut-être que toi, tu n'es pas fait pour faire de la formation.”

PHOTOS: PIERRE OLIVIER/M6 - CAPTURES D'ÉCRANS: ENDEMOL