

A man in a dark suit, white shirt, and blue striped tie is holding a large white sign. The sign has the word 'PATRON' in red and 'INCOGNITO' in grey.

# PATRON INCOGNITO

(Undercover Boss)

**ET SI VOTRE NOUVEAU COLLÈGUE ÉTAIT EN RÉALITÉ...  
VOTRE PATRON OU VOTRE PATRONNE !?**

**MERCREDI 7 JANVIER À 20:50**



# QUI SONT NOS PATRONS INCOGNITO ?

## KARINE COHEN : LA PREMIÈRE PATRONNE INCOGNITO

CO-DIRIGEANTE DE COURSIERS.COM  
(TRANSPORT ET LIVRAISON DE PROXIMITÉ)

Poigne de fer dans un gant de velours, Karine Cohen, 51 ans, mère de 6 enfants, est la première patronne incognito.

Docteur en Sciences Humaines, elle exerce depuis 2004 le métier de DRH et PDG aux côtés de son mari, co-PDG et fondateur de l'entreprise. La difficulté du métier de coursier, auquel Karine Cohen va être confrontée, est de trouver le juste milieu entre les exigences des clients (bonne présentation, rapidité, amabilité) et la réalité du terrain (météo, stress de la circulation, pression de la rentabilité). L'immersion de notre "patronne incognito" va aussi servir à évaluer les process actuels dans le cadre du développement prochain d'un service de coursiers pour particuliers.

Les salariés de Coursiers.com sont exclusivement masculins. Plusieurs femmes ont déjà tenté l'expérience mais aucune d'entre elles n'a su résister à la pénibilité du métier. Au cours de son immersion, Karine Cohen, notre première patronne incognito sera donc formée exclusivement par des hommes.

### **COURSIERS.COM**

2600 clients

4500 plis livrés par jour

217 salariés

Un parc de 205 véhicules

9 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2013

### **LES MISSIONS QUI VONT LUI ÊTRE CONFIÉES :**

Accompagnée de son formateur, Karine va découvrir le quotidien d'un coursier camion, un métier qui nécessite beaucoup de manutention. Et ce jour-là, elle manquera d'être reconnue, après avoir été tenue par son formateur de passer un appel au siège. Elle va également constater de nombreux manquements aux procédures face à un formateur trop sûr de son fait. Elle va ensuite découvrir le nerf de la guerre : devenir coursier et conduire pour la première fois un scooter ! Une expérience forte en émotion au sein du trafic parisien... Pour finir, Karine Cohen va choisir des plis dans des magasins et les déposer chez des particuliers, lors d'une journée pilote mise en place pour tester l'application qui permettra à terme, d'incorporer et gérer les demandes des particuliers.



### **Pourquoi avez-vous accepté de participer à ce programme ?**

J'ai accepté de participer à "Patron Incognito" pour plusieurs raisons. La première : c'est une occasion unique de connaître mon entreprise de l'intérieur ! La deuxième : c'est une façon de montrer qu'il n'est pas impossible de mener plusieurs vies de front : la direction du groupe ATV Coursiers.com, la vie d'une mère de six enfants... sans pour autant mettre ma féminité de côté.

### **Comment s'est passée votre immersion ?**

Mon immersion s'est très bien passée, sachant que l'activité de coursier est très spécifique : nous étions en mouvement dans un environnement parfois très dangereux puisque le périphérique parisien est l'artère la plus meurtrière d'Europe pour les deux roues. Du point de vue des relations humaines, ma sensibilité était à fleur de peau pendant mon immersion... j'ai d'ailleurs versé quelques larmes ! Sinon j'ai bien sûr très souvent eu peur d'être reconnue. C'est d'ailleurs pour cela qu'à un moment j'ai maladroitement essayé de maquiller ma voix, mais le résultat était catastrophique !

### **Quel enseignement en avez-vous tiré ?**

Grâce à mon immersion incognito, j'ai pu faire de nombreux constats. Pour commencer, cette expérience m'a permis d'évaluer en direct nos process, et de me questionner sur leur pertinence. Nous préparons le développement d'un nouveau service, auprès de particuliers, et c'était important pour moi de pouvoir juger nos méthodes sur le terrain afin de pouvoir réfléchir aux améliorations nécessaires. Mon expérience m'a aussi permis de constater que les investissements réalisés pour accompagner les salariés au quotidien portent leurs fruits : les personnes que j'ai rencontrées sont heureuses de travailler dans mon entreprise. Et pour finir, "Patron Incognito" m'a permis de constater que le métier de coursier est tout à fait réalisable par des femmes.

### **Vos équipes sont composées uniquement d'hommes. Votre immersion en tant que femme a-t-elle été difficile ?**

Au niveau du relationnel avec mes équipiers cela a été très facile. En effet, ils n'ont pas l'habitude de former des femmes et je pense qu'ils ont apprécié qu'une femme puisse avoir envie de faire leur métier ! Au-delà de la fatigue ou du danger lié à la conduite d'un scooter, ce qu'il y a de plus épuisant reste la crainte d'être démasquée.

### **Vous êtes une des rares femmes PDG de France. Quelle analyse avez-vous concernant le nombre restreint de femmes à des postes de direction ?**

C'est regrettable ! Nous sommes à des années lumières des Etats-Unis où de nombreuses femmes exercent des postes à responsabilités dans des multinationales comme Facebook, EBay ou encore Yahoo. C'est aussi pour cela que nos jeunes élites féminines partent vers l'étranger. Les hommes ne nous donnent que trop rarement l'opportunité de diriger, mais c'est aux femmes de prendre cette place et de se lancer !



*"C'était important pour moi de pouvoir juger nos méthodes sur le terrain afin de pouvoir réfléchir aux améliorations nécessaires."*



# LE TRAVAIL EN FRANCE EN QUELQUES CHIFFRES

**8%** : la part de femmes PDG en France au sein des entreprises dépassant les 100 millions de dollars de chiffre d'affaires.

Source : "The Growing Presence of Female Corporate Executives" A Study of The Official Board, août 2014.

**6 salariés français sur 10** considèrent avoir un bon manager de proximité.

Source : "Le management français à l'épreuve de la bascule numérique - Programme d'étude : à l'écoute des Français au travail" Capgemini Consulting en partenariat avec TNS Sofres - 2014.

**17%** des salariés français trouvent que c'est leur patron qui génère la bonne humeur.

Source : Enquête réalisée par Opinionway pour J'aime Ma Boîte - 2014.

**75%** des salariés avouent se sentir stressés lorsque leur patron se trouve dans les parages.

Source : Etude menée par l'American Psychological Association, 2012.

**69%** des chefs d'entreprise se sentent concernés par le bien-être des salariés et la lutte contre le stress au travail.

Source : Baromètre AXA des préoccupations des chefs d'entreprises - Ipsos - 2014.

Pour **75%** des Français, avoir un travail qui préserve un bon équilibre vie privée / vie professionnelle est essentiel.

Source : Sondage "Concilier sa vie professionnelle et sa vie privée" TNS Sofres - 2014.



# UNE EXPÉRIENCE QUI PORTE SES FRUITS

LE RETOUR D'EXPÉRIENCE DE RODOLPHE WALLGREN,  
PDG FONDATEUR DE MEMPHIS COFFEE, QUI A  
PARTICIPÉ À "PATRON INCOGNITO" EN JANVIER 2014.

“En tant que patron, on perd le contact avec le terrain. L'activité conduit à nous concentrer sur des sujets ayant trait à la gestion, le développement, le juridique... J'ai participé à "Patron incognito" pour confronter les décisions prises dans les bureaux à la réalité terrain. L'objectif était de voir si les méthodes et les procédures étaient bien appliquées, sinon, pourquoi elles ne pouvaient pas l'être. J'avais aussi envie de comprendre les besoins et les attentes de salariés, pour envisager les améliorations possibles aussi bien pour les salariés que pour les clients.

Grâce à l'émission, nous avons fait évoluer les process. Nous avons créé par exemple "Memphis Perform" pour la formation des franchisés et de leurs salariés, qui a pour vocation la transmission du savoir-faire. Par ailleurs, le poste de plongeur a été supprimé. Aujourd'hui, ses missions ont été absorbées par un nouveau poste : "Employé de Restauration Polyvalent". La diversité des missions proposées contribue positivement à plus d'accomplissement.

Du point de vue humain, j'ai ressenti au sein des équipes une belle énergie au moment de la diffusion de l'émission. Les employés ont accueilli ce programme avec enthousiasme. Cet événement, a posteriori, a rapproché les équipes opérationnelles et celles du siège, et renforcé le sentiment d'appartenance à la marque, à l'entreprise.

En attendant un "Patron Incognito" bis, j'ai planifié des RDV d'immersion sur le terrain avec mes franchisés et leurs équipes.”



## “PATRON INCOGNITO” : UN VRAI SUCCÈS D'AUDIENCES

Le 29 janvier 2014, "Patron Incognito" a atteint sa meilleure audience depuis sa création, en réunissant 3.7 millions de téléspectateurs. Avec une part d'audience de 25% auprès des Ménagères de moins de 50 ans, M6 s'est classée leader auprès de cette cible.

En 2014, "Patron Incognito" a réuni en moyenne 3.6 millions de téléspectateurs, pour une part d'audience de 14% auprès de l'ensemble du public et de 23% auprès des ménagères de moins de 50 ans.



# PATRON

# INCOGNITO

(Undercover Boss)

## **FICHE TECHNIQUE**

Magazine d'immersion  
3 x 70 minutes

## **PRODUCTION**

Endemol Productions

## **RELATIONS PRESSE ENDEMOL**

TV Conseil :

Françoise Doux - 01 44 09 36 65 - f.doux@tvconseil.fr  
Juliette Parizy - 01 44 09 36 78 - j.parizy@tvconseil.fr



## **UNITÉ DES PROGRAMMES DE FLUX EXTERNES**

Anne-Sophie Larry  
William Lebugle

## **DIRECTION DE LA COMMUNICATION**

Relations Presse  
Adélaïde Stella 01 41 92 61 36 adelaide.stella@m6.fr  
Assistée de Nina Durendez 01 41 92 67 25 nina.durendez@m6.fr

Facebook.com/patron.incognito  
Twitter M6 #PatronIncognito