

UNE HISTOIRE DE
CONFIANCE

Maquette de couverture : Le Petit Atelier.

© Dunod, 2018
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
www.dunod.com
ISBN : 978-2-10-078124-9

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

BERNARD DARTY

**EN COLLABORATION AVEC
JEAN-LUC RIGAUD ET LISE BENINCA**

**UNE HISTOIRE DE
CONFIANCE**

**L'AVENTURE
DARTY**

DUNOD

Ce livre est dédié à Paulette, mon épouse, qui partage ma vie depuis soixante ans, et qui m'a dit « oui » devant Monsieur le Maire alors que, la même semaine, je découvrais un nouveau métier dans notre premier magasin, « Électro Montreuil ».

À toute ma famille, et naturellement à la mémoire de mon père, Henri, et de mes frères, Natan et Marcel.

À Philippe Francès, qui a bien voulu accepter de devenir le quatrième frère.

Sommaire

Remerciements	IX
Préface, <i>par Bernard Darty</i>	1
1 « Si tu croises la fortune, offre-lui un siège »	7
2 La naissance du modèle Darty	23
3 Changement d'échelle à Bondy	29
4 En passant devant les vitrines d'IBM	39
5 Darty persiste et signe, ou le Contrat de Confiance	49
6 Une petite camionnette jaune et bleue	63
7 « Vous êtes libre demain ? »	71
8 Mitry-Mory, « le ventre de Darty »	89
9 Culture d'entreprise: 100 % de clients satisfaits	97
10 Mardi, 17 heures: rendez-vous créatif!	109
11 « Pour les prix les plus bas, descendez... »	127
12 Duplicatas en province	137
13 « Service consommateurs, à votre écoute »	151
14 « Du marché aux puces à la Bourse de Paris »	163

15 Remords... ou regrets	169
16 Jackpot! Des salariés heureux deviennent des propriétaires comblés	181
Conclusion Les raisons d'un succès	201
Postface, <i>par Bernard Darty</i>	205
Crédits photographiques	211

Remerciements

Ce livre n'est pas uniquement le mien, mais surtout celui de notre entreprise ; il a été réalisé à partir d'entretiens menés auprès d'une quarantaine de personnes qui en forment, avec beaucoup d'autres, la mémoire collective. Je les remercie très chaleureusement, comme je remercie les milliers d'hommes et de femmes qui, au cours des dernières décennies, ont travaillé dans la société, ainsi que les dizaines de millions de clients qui ont contribué à faire du groupe Darty ce qu'il est devenu.

Ont participé aux entretiens :

Serge Amiard,	Richard Deleplanque,
Gérard Basini,	Roger Deraita,
Chantal et Didier Beaumont,	Philippe Francès,
Marcelle Bisson,	Bernard Fusiller,
Henriette Boret,	Guy-Alexandre Gallon,
Bernard Brochand,	Benoît Jaubert,
Jean-Claude Carrabin,	Guy Lavaud,
Luc Chaumeil,	Bertrand Lehrer,
Michel Clément,	Philippe Molina,
Claude Darty,	Jean-Daniel Moreau,
	Robert Piccini,

Jean-Yves Picot,	Jean-Michel de la Roche,
Jacques Planchot,	Christiane Schneider,
Alain de Pouzilhac,	Jean-Luc Sélignan,
Jean-François Quenin,	Hervé Skornik,
Vic Ragoen,	Jacques et Jacqueline
Jean-Michel Ravel	Smaer,
d'Estienne,	Marc Sulitzer,
Michel Repiso,	André Touati,
François Robichez,	François-Marie Valentin.

Merci Viktor... Tu m'as beaucoup aidé !

Préface

par Bernard Darty

Darty, vous connaissez sans doute... Vous avez probablement entendu notre jingle à la radio, vous avez certainement vu circuler les très reconnaissables camions et camionnettes de nos services livraison et après-vente, et il y a même de fortes chances pour que vous vous soyiez équipé en électrodomestique dans l'un des magasins de notre enseigne. Mais peut-être ignorez-vous l'histoire de cette marque qui porte le nom de ma famille...

Il se trouve qu'au moment où le succès des Établissements Darty et Fils s'est confirmé, marqué notamment par notre entrée en Bourse, plusieurs éditeurs m'ont suggéré d'écrire l'histoire de la société. Mais je dois dire que je n'en voyais pas l'intérêt, ni pour l'entreprise, ni pour le public. D'une part, je n'avais pas de message particulier à délivrer, et d'autre part, je trouvais plutôt prétentieuse l'idée de m'exprimer pour donner des leçons aux autres.

Je me disais également que nous pourrions un jour rencontrer des vents contraires, ce qui ne manquerait pas de me discréditer, moi, mes propos et même l'entreprise... Je gardais en tête l'exemple cuisant de Mel Landow, un confrère dont j'avais eu l'opportunité de visiter les magasins lors d'un voyage d'information aux États-Unis, où il

avait ouvert une chaîne basée sur un concept original. Il avait publié, un peu enivré par son succès, un ouvrage intitulé *How to Make a Million in Retailing*. Malheureusement, son échec fut tout aussi fulgurant, le conduisant à déposer le bilan quelques années plus tard... Ce qui ne manqua pas d'inciter ses concurrents à tourner son livre en dérision : *How to Lose a Million in Retailing* !

Aujourd'hui, je ne suis plus actionnaire de Darty depuis longtemps. J'ai 83 ans et je porte le nom d'une marque. Lorsque l'on me demande ce que cela représente pour moi, je réponds simplement que j'en suis fier. Mes deux frères, Natan et Marcel, avec lesquels nous avons développé l'entreprise familiale, ne sont plus de ce monde. Alors peut-être est-ce la dernière occasion de faire le récit de notre aventure commune. Si je ne le fais pas, qui s'en chargera ?

Il est émouvant de remonter le chemin parcouru, et je m'y penche avec plaisir. Je n'ai pourtant pas souhaité le faire en mon nom seul, mais au nom des personnes qui ont fait de Darty ce qu'il est devenu. Tous les collaborateurs qui se sont engagés pour développer l'entreprise et lui insuffler l'esprit qui a été le nôtre pendant des décennies. Le concept du service irréprochable, la priorité donnée au client, ces grands principes sur lesquels a été fondé notre « Contrat de Confiance » et qui, sans l'investissement de tous les salariés de l'entreprise – des cadres dirigeants jusqu'aux vendeurs ou aux techniciens du service après-vente –, seraient restés de jolis mots sur une feuille de papier. Grâce à eux, ces mots ont pris corps et nos promesses à l'égard des clients ont été tenues, concrètement.

Il se disait dans les couloirs que chez Darty, soit vous restiez six mois, soit vous restiez trente ans. Et c'est vrai.

Nous avons bâti notre réussite sur une conception particulière du rapport avec notre clientèle et des relations avec le personnel, et si vous n'adhériez pas à cette philosophie, vous n'aviez rien à faire parmi nous.

C'est pour cela qu'en réfléchissant à ce projet de livre, j'ai pensé qu'inviter d'anciens collaborateurs à ajouter leurs souvenirs aux miens serait plus vivant, mais aussi plus proche de la réalité. J'ai ainsi demandé à Jean-Luc Rigaud de mener une quarantaine d'entretiens auprès d'anciens collaborateurs. Ils ont tous accepté. Henriette Boret, qui avait été embauchée – dès que nous avons pu nous le permettre – comme secrétaire de la société, a ouvert le bal des interviews. Jean-Luc Rigaud s'est déplacé pour la rencontrer. Elle s'est montrée très émue, m'a-t-il dit, comme l'ont été tous les autres – quelles que soient les fonctions qu'ils avaient occupées à l'époque –, de pouvoir témoigner de ce qu'a été l'aventure Darty.

Cette aventure, vous allez en découvrir les étapes essentielles en lisant ce livre dont j'ai proposé à Jean-Luc Rigaud et Lise Beninca d'assurer, en concertation avec moi, la rédaction. Il laisse bien entendu de côté une multitude de faits qu'il aurait été trop long de relater. Nous avons fait des choix, guidés par ce qui nous semblait le plus marquant parmi cette foule d'événements et de souvenirs qui s'étendent sur près de cinquante ans.

L'aventure Darty a commencé comme beaucoup d'autres entreprises industrielles ou commerciales : un père et ses fils décident de se mettre à leur compte et de s'organiser du mieux possible pour que leur affaire se développe. Ce que peu de gens savent, c'est que la famille exerçait à l'époque

son activité dans la confection. Moi-même, j'ai appris à couper et fabriquer des costumes dans l'atelier de mon père.

Notre famille vient de Pologne, où mon père était commerçant dans le textile. Dès 1930, il a fui les persécutions de plus en plus violentes. Il a choisi de se réfugier en France, où l'un de ses cousins s'était déjà établi, et s'est installé rue d'Avron, dans le 20^e arrondissement de Paris, comme façonnier à domicile pour la maison Weill. Dès qu'il en a eu les moyens, il a fait venir sa femme et ses enfants. C'est ainsi que, dans une farouche volonté d'assimilation, Icek Herz Darty est devenu Henri Darty. Quant à moi, je suis le seul des cinq enfants de la famille à être né en France, en 1934.

En 1940, l'invasion du pays par les Allemands nous a de nouveau mis en danger. Mon frère aîné Natan, arrêté en 1941 dans la rue et interné au camp de Drancy alors qu'il avait 21 ans, a fait partie du premier convoi de déportés pour Auschwitz. Il en est revenu quatre ans plus tard, figurant dans la liste des vingt-trois survivants de ce convoi qui comptait plus d'un millier d'hommes.

Le 16 juillet 1942, ce fut au tour de ma mère, Golda, d'être victime de la tristement célèbre rafle du Vel d'Hiv. Ce jour-là, la police s'est présentée à notre appartement à six heures du matin. Mes parents avaient réussi à me mettre à l'abri chez ma tante, qui bénéficiait d'un statut particulier puisqu'elle était mariée avec un soldat de l'armée française, engagé volontaire et prisonnier de guerre, ce qui la protégeait des rafles. Quelques heures plus tard, ma mère et mon frère Marcel ont tenté d'avoir des nouvelles de mon père, qui s'était réfugié dans une épicerie du quartier. Alors qu'ils marchaient sur le trottoir d'en face, la concierge de notre

immeuble les a reconnus et désignés du doigt à la police qui venait les chercher. Ils se sont mis à courir. Mais ma mère n'a pas couru assez vite. Elle a été arrêtée et envoyée au Vélodrome d'Hiver en ce Jeudi noir, avant d'être déportée à Auschwitz, d'où elle n'est jamais revenue.

Marcel, que ses 20 ans rendaient plus vigoureux, a réussi à s'échapper. Il a, plus tard, travaillé comme ouvrier agricole dans l'Oise et a rejoint la Résistance. Mes sœurs, qui n'étaient pas à la maison, ont également eu la vie sauve. J'avais alors sept ans et demi, et j'ai été placé en pension dans une famille d'accueil en région parisienne, à Savigny-sur-Orge. Mon père, lui, avait trouvé refuge dans l'arrière-salle d'un café qui était alors fermé. La propriétaire qui l'hébergeait, madame Barthélémy, se substituait à lui pour récupérer les ballots de pièces de tissu chez Weill et les lui apporter, dans le plus grand secret, pour qu'il confectionne clandestinement ses tailleurs pour dames. La rémunération qu'il obtenait pour ce travail lui a permis de payer les frais de pension de ses enfants pendant toute la durée de la guerre.

Si je suis en vie, si je suis en mesure d'évoquer cette histoire aujourd'hui, c'est grâce à l'intervention des troupes alliées, notamment composées de centaines de milliers de jeunes soldats américains, qui ont débarqué sur les côtes de Normandie en juin 1944. La gratitude que je ressens à leur égard va au-delà des mots. Sans eux, la famille que mon épouse Paulette et moi-même avons créée n'existerait tout simplement pas ; pas plus que les magasins Darty dont l'histoire va à présent vous être racontée.

1

« Si tu croises la fortune, offre-lui un siège »

Commençons notre visite par ce petit appartement de 40 m², au 107, rue d'Avron, dans le 20^e arrondissement de Paris. Dans la pièce de vie trônent quatre machines à coudre dont on entend le ronronnement régulier. Des coupons de tissus sont empilés çà et là, entre les bobines de fils et les boîtes remplies de boutons. Natan est en train de couper un pan de tissu tandis qu'Henri assemble les manches d'une veste de tailleur. Sa femme Golda prépare les doublures et Marcel est probablement parti livrer les pièces confectionnées pour la maison Weill, située près du Marché Saint-Pierre. Le soir, quand la journée de travail est terminée, on retourne les têtes des machines pour déposer une nappe sur leur socle et y partager le repas. Un lit d'appoint trouve aussi sa place dans la pièce, pour l'une des filles de la famille, Madeleine. La seconde, Dora, est logée à l'Institut pour jeunes sourds de Bourg-la-Reine. Natan et Marcel se partagent l'une des chambres tandis que Bernard, encore très jeune, dort dans celle de ses parents.

Avant que la guerre n'éclate, avant que Natan puis Golda ne soient arrêtés par la police et déportés, la famille Darty vit modestement de ce travail de confection à domicile. Un travail qu'Henri poursuivra dans la clandestinité pendant