



**Organiser l'hypercroissance dans une entreprise "people-intensive"
ou comment passer de 100 salariés à 10 000 en moins de 5 ans**




Entreprise : MURFY

Période : **2021 - 2022**

Tuteur entreprise : Guy Pezaku (Président) et Benjamin Blanchard
(Directeur Général)


Lieu :

MURFY

Le meilleur déchet, c'est celui que l'on ne produit pas ! 

Murfy c'est la nouvelle habitude à adopter pour diminuer nos déchets : réparer au lieu de jeter, remettre en état pour prolonger la durée de vie de nos appareils et s'équiper en reconditionné.

Chaque année 28M d'appareils électroménager tombent en panne et seulement 5M sont réparés. C'est 23 millions d'appareils jetés à la poubelle (1000 tours Eiffel)... pour rien. L'ambition de Murfy est claire : installer le réflexe de la réparation.

Depuis sa création, les réparateurs salariés de Murfy ont prolongé la vie de plus de 30.000 appareils et ainsi évité 1.800 tonnes de déchets électroménagers inutiles. Au passage, ils ont aussi redonné le sourire à pas mal de Françaises et de Français (4,7/5 sur Trustpilot) qui ont déjà dit oui à la réparation. Et ce n'est que le début... 

Murfy dessine les contours d'un monde nouveau où réparer devient un must have : il suffit de suivre les tutos en ligne pour donner soi-même le petit coup de tournevis qui va bien ou pour prendre rendez-vous en 2 clics avec un de leurs réparateurs (ou réparatrices). Sous 48h, un pro de la panne intervient au domicile du client.

Pas d'arnaque ou de mauvaise surprise chez Murfy : toutes les interventions sont calibrées. Un tarif fixe de 75€ et une garantie réparation de 6 mois. En cas de panne sèche (ça arrive !), le forfait est transformé en bon d'achat valable sur le Murfyshop pour des appareils reconditionnés. Avec Murfy, on ne voit plus jamais le coup de la panne du même œil.

Le site : Murfy.fr

L'espace carrière : <https://www.welcometothejungle.com/fr/companies/murfy/>



Contexte

Le marché de la réparation électroménager se distingue par sa taille de marché conséquente (28 millions de pannes rien qu'en France). La demande client est forte mais elle n'est pas satisfaite par l'offre de réparation actuelle. Aujourd'hui sur les 28 millions de pannes annuelles, moins de 5 millions d'appareils sont réparés.

Pour relancer le réflexe de la réparation, il fallait dans un premier temps créer une offre de réparation claire et lisible. Nous avons traité ce problème dès le départ du projet en 2018.

Le secret : un forfait fixe qui comprend tous les déplacements du technicien et la main d'œuvre. De plus, si la réparation s'avère ne pas être intéressante ou possible, le forfait se transforme en un bon d'achat pour acquérir un appareil que nous reconditionnons en atelier. Enfin, nous avons mis en place un service client hyper réactif pour gérer les aléas impondérables du métier de service à domicile (retards, erreurs, dégâts).

Notre croissance s'est retrouvée rapidement limitée, non pas par la demande client, mais par notre capacité à délivrer le service à l'aide de techniciens compétents.

En effet, en France, il ne reste plus que 5 000 techniciens. Pour réparer les 28 millions de pannes de ce marché, il faudrait 28 000 techniciens.

Nous réalisons rapidement que l'aventure Murfy est avant tout une aventure humaine et que notre succès résidera dans notre capacité à former et organiser un réseau de plusieurs milliers de techniciens.

En cohérence avec notre vision mais à contre-courant des pratiques de « start-up en hypercroissance », nous décidons de salarier la force opérationnelle délivrant notre service (techniciens, opérateurs).

Ce choix nous distingue donc des « marketplace » et de leur modèle développement désormais connu et maîtrisé (« two-sided network ») en situation d'hypercroissance.

Le défi qui s'offre à nous et aux candidats pour ce projet est donc d'ampleur : formaliser un modèle de développement en hyper croissance d'une entreprise « people-intensive ».

L'objectif est de faire de Murfy une référence académique sur le sujet.



Encadrement et profils recherchés

Vous serez encadré par le Président et le DG de Murfy, deux alumnis convaincus des pratiques de gestion enseignées par le Master PIC et passionnés par les organisations « complexes ».

Nous recherchons un binôme avec des expertises complémentaires (finance, ingénierie, sciences sociales, RH etc).

Notre choix se portera avant tout sur la motivation des candidats et leur volonté de mener à bien un projet ambitieux où les contours sont encore flous. Comme on dit souvent chez Murfy, « le projet c'est surtout ce que vous en faites ». Il faut donc être autonome et aimer les environnements incertains.