

*Je viens de redécouvrir ce document que j'avais rédigé dans les années 1980,
A mon grand regret, seul le chapitre 4 est présent.*

Conseils (mauvais) aux jeunes ITC* pour survivre jusqu'à la cérémonie des 25 ans.**

Chapitres :

- 1) Les relations avec son chef
- 2) Les relations avec les collègues
- 3) Les relations avec les clients
- 4) Comment gérer son temps
- 5) Les programmes de motivation

* ITC : Ingénieur Technico-Commercial

** Après ans de bons et loyaux services, une petite cérémonie est organisée au cour de laquelle vous est remise une médaille commémorative

COMMENT GERER SON TEMPS

Une première question fondamentale se pose :

« Etre ou ne pas être à l'agence »

Etre à l'agence ?

Vous devez savoir qu'une croyance très largement répandue parmi les chefs de département, veut qu'un ITC qui ne se trouve pas à son bureau, soit à pied d'œuvre chez un de ses clients pour faire avancer nos affaires.

Vous devez en tirer deux enseignements :

- 1) D'abord, ne rien faire qui puisse démentir cette vision optimiste.
- 2) Ensuite, n'être présent au bureau que le strict minimum, c'est à dire :
Les jours où il y a un pot.
Un ou deux jours par mois pour rédiger votre note de frais, vos demandes de congés, faire un tour au comité d'entreprise...
Les jours de meeting qui offrent une bonne occasion de rencontrer les amis et boire un verre avec eux.

De cette présence réduite vous devrez tirer le maximum d'effet.

A quoi bon être présent si personne ne le remarque ?

Donc, faites un peu de bruit, répandez vous dans les couloirs, et n'oubliez pas d'aller saluer votre chef, et lui rappeler votre charge de travail écrasante, le noire incompetence de vos clients, et le manque de coopération des services centraux.

Attention !

Si un jour, tranquillement assis à votre bureau, vous êtes surpris par un silence inhabituel, regardez autour de vous. Si vous êtes le seul ITC du département présent, **SORTEZ IMMEDIATEMENT**, plus vite que pour un exercice d'incendie.

L'expérience démontre que dans cette situation, il y a toujours un client affolé, en panne depuis deux jours, qui appelle le directeur de l'agence pour exiger l'envoi immédiat d'un vrai spécialiste capable de régler son problème.

Si vous êtes encore là, avant d'avoir compris ce qui vous arrive, vous allez vous retrouver au volant de votre R5 de service, fraîchement rebaptisé « EXPERT » dans un domaine dont vous avez à peine saisi le nom, roulant à tombeau ouvert vers le lieu du drame, avec la mission de calmer ce pauvre client par votre présence charismatique.

Ne pas être à l'agence ?

Si vous n'êtes pas à l'agence, vous pouvez être n'importe où ailleurs, au cinéma, dans votre jardin, dans les rues piétonnes...etc.

Vous pouvez également vous rendre chez un client.

Choisir de préférence ceux qui ne demandent rien et n'ont pas de problèmes, l'ambiance y est bien plus détendue.

Par les chaudes journées d'été, souvenez vous que les salles d'ordinateur sont les seuls lieux réellement bien climatisés.

Enfin, pensez au programme d'éducation interne. Un bon cours d'une semaine vous offrira, outre une amélioration de compétences, l'occasion de vous retremper dans la vie parisienne qui vous manque un peu.

Le principe étant la liberté, il rest à régler la question du plan de travail.

Remplissez toujours votre plan de travail !

Rien n'est plus irritant pour un chef de département que de découvrir qu'il est incapable de dire où sont ses hommes. Or un chef irrité sera mal disposé à votre égard.

Remplissez votre plan de travail avec discernement.

En effet, une indication dans le genre « Paris - Septentrion » ou bien « Evreux – clients » (toujours au pluriel vous autorise une grande latitude.

Soyez cohérent : Si votre plan de travail indique un déplacement à Caen, n'oubliez pas de porter sur votre note de frais les kilomètres et le repas correspondant.

La présence virtuelle :

Cet état hybride flotte entre « Etre ou ne pas être »

C'est une technique dans laquelle certains sont de véritables artistes.

Elle est très précieuse, particulièrement pendant les périodes « Roland Garros » ou JO.

1. Plantez le décor :

Arrivez assez tôt, dites bonjour à tout le monde, faites une station à la machine à café, puis, disposez sur votre bureau tous les signes extérieurs d'une activité débordante : dossiers, brochures, listings de programmes...etc.

Connectez votre terminal, en ayant soin de choisir une application qui ne se déconnecte pas après dix minutes d'inactivité.

Comme touche finale, disposez une veste sur le dossier de votre siège. (Prévoyez un vêtement spécialement destiné à cet usage).

2. Disparaissez discrètement et vachez à vos occupations.

3. Ne pas oublier de repasser le soir pour démonter la scène.

Il ne s'agit pas de prendre à la légère la politique du « Bureau net ».

Le rapport MARS**

Les chefs qui nous dirigent ont une grande foi dans les rapports MARS.

En fait, puisque c'est la seule indication de ce que peuvent bien faire leur troupe, il vaut mieux pour eux y croire, sinon, ils connaîtraient l'angoisse du vide absolu.

Pourtant, chacun sait qu'un rapport MARS pris individuellement n'est qu'un tissu d'inexactitudes grossières, mais la magie de l'informatique fait que la compilation de toutes ces erreurs par un logiciel adéquat permet de calculer des pourcentages précis jusqu'à deux décimales.

Chaque ITC doit donc prendre au sérieux cette tâche.

La première réaction, naturelle, mais stupide consiste à jeter au panier le mince livret bleu qui vous est arrivé au courrier. Vous serez inévitablement repéré et rappelé à l'ordre.

Le mieux est de vous constituer, une fois pour toutes, un rapport type, bien balancé entre les divers types d'activité, et de vous en servir comme modèle, en variant chaque fois quelques chiffres.

N'allez pas jusqu'à envoyer, mois après mois le même document.

Pour une plus grande efficacité, je suggère que la direction Technico-Commerciale nous indique quels objectifs elle cherche à atteindre, nous pourrions alors orienter nos rapports dans ce sens.

Enfin, pour ceux qui rechignent encore, je montrerais que leur sort est bien plus doux que celui des ITC de la vieille école qui ont connu le rapport SESAR.

Ce rapport hebdomadaire , très détaillé, devait être remis sans faute chaque lundi. Les chefs se montraient intraitables sur ce point.

A propos de ce rapport, je ne résiste pas au plaisir de vous raconter le cas spécial que j'ai eu à résoudre pendant mon affectation à l'agence de Nouvelle Calédonie.

En effet, cette agence possède un bureau à Tahiti, et je me faisais un devoir d'aller le visiter régulièrement.

Sur le trajet Nouméa-Papeete, l'avion franchit la ligne internationale de changement de date.

Cette particularité fait que, partant, par exemple, de Nouméa à 8 heures, j'arrivais à Tahiti à 14 heures le MARDI, c'est à dire, la veille..

Ce jour supplémentaire gagné à l'aller est irrémédiablement perdu au retour où se produit le phénomène inverse.

On peut ainsi, avec un peu d'astuce et d'organisation, se tailler des week-ends de 3 jours parfaitement légaux et une semaine de travail qui ne compte plus que 4 jours.

J'avais à l'époque envoyé une communication très sérieuse au service en charge des SESAR pour leur expliquer le cas et leur demander des instructions pour le résoudre.

Inutile de préciser que je n'ai jamais reçu la moindre réponse.

**** MARS : Menthly Activity Report S.. ? = Rapport mensuel d'activités.**