

Chronique « Apprendre et agir »

Octobre 2004

La journée de travail de M. Submergé

Nous sommes jeudi. La journée de travail de M. Paul Submergé, cadre commercial dans une société qui vend du mobilier de bureau, commence à 8H30 du matin. Il arrive au bureau et il a mille idées pour la journée qu'il a hâte de mettre en application.

Sa secrétaire lui présente le courrier qui vient d'arriver. Il l'ouvre, mais il est trop préoccupé par ses idées pour le lire entièrement et il dépose ce courrier dans une de ses corbeilles où se trouve déjà entassé le courrier non-lu des jours précédents.

À 9H, près avoir pris un café, il commence à travailler sur le dossier Mexco, une entreprise-cliente. A peine a-t-il commencé que son collègue Jean vient lui apprendre la nouvelle fraîchement tombée : Le patron de Mexco viendra dans l'après-midi. Jean vient lui dire que leur directeur qu'il vient de croiser, M. Pressé, veut le voir dans 20 minutes dans son bureau à ce sujet. Paul n'aime pas du tout ce genre d'imprévu. Il jette alors un coup d'œil à son agenda et découvre avec agacement qu'une réunion de l'équipe publicité est prévue à 10H15. Il l'avait complètement oubliée celle-là. Il faut dire qu'elle avait été décidée la semaine dernière à la va-vite dans le couloir par Jacques, le responsable pub. Il l'avait bien notée immédiatement mais pour aussitôt l'oublier. Il se dit qu'il devrait quand même consulter plus souvent son agenda, sinon à quoi sert-il ?

Il faut qu'il fasse le point en quelques minutes sur le dossier Mexco maintenant. Il doit être dans le bureau du patron dans dix minutes. Au moment où il l'ouvre, le téléphone sonne. C'est sa secrétaire qui lui signale que Mme Touteseule est en ligne et souhaite lui parler absolument. Paul sait bien qu'il n'a pas le temps de parler avec elle, mais c'est une cliente importante qui aime traiter ses demandes directement avec lui plutôt qu'avec son assistant. Il accepte et commence à écouter Mme Touteseule. Celle-ci souhaite passer commandes de leur nouveau mobilier de bureau. Paul note la commande.

Mme Touteseule apprécie son écoute et en profite, comme à chaque fois, pour lui parler de sa fille de 11 ans et de ses difficultés à l'école car elle sait maintenant que Paul a une fille du même âge. Paul regarde sa montre et fait semblant d'entendre Mme Touteseule. Il passe dix minutes au téléphone avec elle. C'est elle qui a fini par lui dire qu'elle avait du travail ! Paul a de la difficulté à s'affirmer dans ses relations aux autres. Il ne formule jamais ses propres besoins et obligations. C'est pour cela qu'il a du mal à expliquer simplement à ses clients que son assistant, M. Compétent est tout à fait la hauteur pour répondre à leurs besoins. M. Compétent le lui a d'ailleurs déjà fait remarquer.

Il est 9H40 et Paul frappe au bureau de M. Pressé. Celui-ci le fait entrer dans son bureau alors qu'il est encore en train de discuter avec sa secrétaire d'une autre affaire. Au bout de cinq minutes, sa secrétaire se retire et M. Pressé s'adresse à Paul : le président de Mexco vient cet après-midi, vous savez comme moi que c'est notre plus gros client du moment. Je vous demande d'être prêt à 14H et de présenter nos nouveaux produits. Paul acquiesce sans signaler que les nouvelles brochures présentant ces produits n'ont pas été encore livrées par l'imprimeur. Elles sont censées arriver demain ! Aussitôt sorti du bureau de M. Pressé, il va voir son collègue Jean dans son bureau pour exprimer son désarroi. Jean le sermonne un peu, ce qui n'aide pas vraiment Paul, en lui disant qu'il aurait dû le dire au patron. Il est 10H et Paul, de retour dans son bureau, décide d'appeler l'imprimeur. Celui-ci lui dit que les brochures sont prêtes et il est d'accord pour les livrer à 13H30. Ouf ! Enfin une bonne nouvelle, si l'on peut dire.

Paul décide de consulter ses e-mails. Il est temps de le faire et il se demande pourquoi une fois de plus il ne les a pas consultés en arrivant au bureau ce matin. Ils sont nombreux. Il commence par les consulter un à un. Certains sont importants, d'autres pas; il est obligé de faire du tri. A peine a-t-il commencé que Jacques l'appelle pour lui rappeler que la réunion commence dans cinq minutes. Il n'a pas le temps de continuer sa consultation de ses e-mails. Il prend son cahier de notes et descend au premier étage. Lorsqu'il arrive dans la salle de réunion, seul deux personnes sont déjà présentes. Jacques n'est même pas là. Il arrive cinq minutes plus tard. La réunion est retardée par l'arrivée progressive des participants. Cela agace Paul qui a autre chose à faire. Jacques commence la réunion par faire le point de la semaine. Paul n'est pas directement concerné par cette partie. Cela dure quinze minutes et il constate qu'il n'est pas le seul à se tourner les pouces. L'assistante de Jacques, Marie, vient préciser les propos de ce dernier, courbes et chiffres à l'appui. Est-ce bien l'objet de cette réunion se demande Paul. D'ailleurs, il constate qu'il ne sait pas quel est exactement l'objet de cette réunion, il n'y a aucun document écrit qui lui a été transmis. Les autres participants réagissent aux précisions de Marie. Paul sort de la salle une heure plus tard et il n'a pas dit un mot et on ne lui a pas demandé son avis. Il va vraiment falloir qu'il en avise Jacques, mais pas maintenant car il faut qu'il remonte dans son bureau. Déjà 11H15, et Paul a le sentiment qu'il lui reste bien peu de temps pour préparer son intervention auprès du président de Mexco.

En prenant le dossier Mexco sur son bureau, il constate que sa secrétaire lui a laissé une note en son absence. Elle lui signale que M. Bonvivant a appelé. C'est également un client fidèle qui transige directement avec Paul. Il invite Paul à déjeuner à 12H30 dans un restaurant du centre-ville. Sur la note, il est précisé que la table est déjà réservée. Il trouve M. Bonvivant un peu impoli de ne pas avoir attendu de pouvoir lui dire si il pouvait venir ou non. Mais il se voit mal refuser cette invitation à présent !

Il est 11H30. Paul appelle sa secrétaire pour lui dire qu'il ne souhaite être dérangé sous aucun prétexte jusqu'à 12H. Enfin seul ! Paul ouvre le dossier Mexco et commence à écrire ses arguments pour convaincre le président de Mexco de prendre commande de leur nouveau mobilier. Cela lui prend trente minutes. A 12H, il décide de reprendre la consultation de ces e-mails. Il prend le temps de répondre à certains. Cela lui prend quinze minutes. A 12H15, il réalise qu'il est temps de partir pour aller rejoindre M. Bonvivant au restaurant. Il prend sa voiture et se retrouve dans les bouchons de midi sur la route qui conduit au centre-ville. Il arrive au restaurant à 12H40 où M. Bonvivant l'attend depuis 10 minutes. Il y a du monde au restaurant et ils ne sont pas servis avant 13H. Paul écoute d'une oreille distraite M. Bonvivant qui d'ailleurs lui parle surtout de rugby qui est un sport qu'il ne connaît pas du tout, plutôt que d'affaires. A 13H30, alors que le dessert arrive, Paul dit à M. Bonvivant qu'il est obligé de se retirer. M. Bonvivant n'a pas l'air de très bien prendre la chose. Paul s'excuse auprès de ce dernier et reprend sa voiture. Il arrive au bureau à 13H50. Il apprend par sa secrétaire que le président de Mexco est déjà dans le bureau de son directeur. Il constate alors que les brochures ne sont toujours pas arrivées ! Il appelle l'imprimeur qui lui dit que son livreur part à l'instant.

Il est 14H, et Paul se rend dans le bureau de M. Pressé. Il salue le président de Mexco. Son directeur lui demande de présenter à ce dernier les derniers produits de leur société. En constatant que Paul n'a pas de brochures, son directeur semble agacé. Cela ne donne pas confiance à Paul qui fait de son mieux pour décrire les produits. A 14H30, Paul quitte le bureau de son directeur. Le moins qu'il puisse dire est qu'il n'est pas très content de sa prestation. Il reprend la consultation de ses e-mails. De nouveaux sont arrivés et cela lui prend une demie-heure pour les traiter tous. Sa secrétaire l'appelle à ce moment pour lui signaler que juste après qu'il soit parti pour déjeuner, M. Aimable, un autre client, à appeler pour le joindre. Sa secrétaire l'a orienté vers M. Compétent qui a traité la demande. A ce moment-là, M. Compétent entre dans son bureau pour lui signaler la commande qu'il a réalisée auprès de M. Aimable. Paul le félicite ce qui fait plaisir à M. Compétent.

Il est 15H. Le livreur arrive. Paul lui signale son retard. Il prend une brochure et se dirige vers le bureau de son directeur. M. Pressé le fait entrer mais lui signale que le président de Mexco vient de partir et il lui fait part de son mécontentement. Paul essaye de se justifier mais cela n'intéresse pas M. Pressé qui ne veut pas entendre ses plaintes. Paul revient dépité à son bureau.

Il est 15H30 lorsque sa femme l'appelle pour lui dire qu'il n'oublie pas d'aller chercher leur fille à l'école comme tous les jeudis à 17H30. Elle fait bien de l'appeler car il aurait probablement oublié et cela lui est déjà arrivé. Sa secrétaire lui rappelle peu après qu'il doit lui fournir deux rapports pour lundi pour qu'elle puisse les corriger et les adresser à temps aux destinataires. Paul a pris du retard sur l'écriture de ces rapports avec le mois qu'il a eu ! Il les ressort de son tiroir et essaye de se replonger dedans, et ce n'est pas facile quand une partie de son esprit est préoccupé par sa médiocre prestation auprès du président de Mexco et donc de son directeur.

Il reprend ce qu'il avait déjà écrit. Il griffonne quelques idées qui ne lui semblent pas très brillantes. Il a bien du mal à étayer ces rapports. Comme il les a sorti tous les deux en même temps, il finit par les confondre et n'avance finalement ni sur l'un ni sur l'autre. Après avoir perdu une heure à faire cela, qu'il n'a pas vu passer, il décide de reporter cela à demain.

Il est 16H30. Jacques surgit dans son bureau pour lui demander son avis sur la réunion de ce matin. Ce n'est vraiment pas le moment et il dit à Jacques, de façon quelque peu agressive, qu'il a trouvé cette réunion inutile. Jacques est étonné de la réaction de Paul et il se retire de son bureau sans autres explications, visiblement vexé.

A 16H45, M. Compétent frappe à nouveau à son bureau. Il lui rappelle que la semaine dernière ils ont décidé de fixer une réunion d'une demie-heure tous les jeudis de de 16H45 à 17H15, car M. Compétent ne travaille pas le vendredi, pour faire le point sur les dossiers clients ensemble. Paul avait oublié. Il commence quand même leur réunion et M. Compétent lui fait part de l'évolution des commandes. Il lui signale également qu'il aimerait que Paul lui permette de traiter directement avec tous les clients en ce qui concerne les commandes de ces derniers.

Paul dit qu'il à raison, mais que certains clients préfèrent lui parler directement. Il ne propose pas de solutions à son assistant.

La réunion se termine à 17H20 et Paul doit partir chercher sa fille à l'école. Au moment de partir son patron l'appelle et le convoque pour demain 8H. Encore une journée qui va bien commencer !

Paul monte dans sa voiture. Sa secrétaire ne l'a même pas vu partir. Il se retrouve dans les embouteillages de fin de journée. Il arrive à l'école à 18H. Sa fille est toute seule et pleure. Il s'excuse auprès d'elle et lui dit que cela n'arrivera plus.

Ils arrivent à la maison à 18H30. Sa femme est inquiète et n'est pas très contente du retard de Paul. Il lui dit qu'il a eu une journée difficile, et elle lui répond qu'elle aussi et que ce n'est pas une raison pour être en retard à l'école.

Lorsqu'elle constate un quart d'heure plus tard que Paul sort des dossiers en provenance de son bureau, elle lui signale qu'ils avaient convenu qu'ils n'emmèneraient pas de travail à la maison ni l'un ni l'autre.

Paul s'excuse et essaye d'expliquer ce qui s'est passé aujourd'hui et qu'il est convoqué par son patron demain et qu'il a deux rapports à terminer et à remettre demain soir à sa secrétaire. Mais cela n'intéresse pas beaucoup sa femme qui n'est pas satisfaite de son attitude.

À 22H, après le repas et après avoir aidé sa fille à faire ses devoirs, alors que sa femme se couche car elle se lève à 5H30 demain matin, Paul est attablé à son bureau et essaye d'avancer sur le dossier Mexco et sur les autres. Il rejoint sa femme minuit passé. Lui aussi se lève tôt demain...

De toute évidence, M. Submergé serait bien avisé d'appliquer de bonnes techniques de gestion du temps mais est-il vraiment décidé !?

Une métaphore à méditer

La scie du bûcheron

Un promeneur rencontre dans une forêt un bûcheron fébrilement et péniblement affairé à scier en petits morceaux un tronc d'arbre déjà abattu. Il s'approche afin de voir pourquoi le bûcheron se démène à ce point et dit : « Excusez-moi, mais quelque chose me frappe : votre scie est complètement émoussée. Vous ne voulez pas l'aiguiser ? »
Alors le bûcheron gémit, épuisé : « Je n'ai pas le temps : il faut que je scie ! ».

Retrouvez l'ensemble de mes chroniques
sur www.guillaumeleroutier.com
Coaching en développement personnel et professionnel
Québec