

JÉRÉMY
LEPIC SEMARD

COM' ET RAGES

Les facettes d'un chargé de blablas

roman



JÉRÉMY LEPIC SEMARD

COM' ET RAGES

OU

LES FACÉTIES D'UN CHARGÉ DE BLABLAS

roman

© JLS, 2011.

CHAPITRE 29 :
LE FORMATEUR FORMATÉ
(A LONELY GUY AND A POOR LONESOME COWBOY)⁹⁹

« *Il n'est pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va.* »,
Sénèque d'après Guy Piaf, consultant en management.

Jeudi 21 septembre 2011. Le vingt et unième jour où je m'assois devant mon écran pour mon tout nouveau projet d'écriture. Je m'attendais à tout sauf à ça. Les voyantes et autres médiums croisés depuis une dizaine d'années m'ont toujours dit que j'étais un sensitif intuitif. Du coup, je pensais plutôt déployer mes étonnantes capacités paranormales de collectionneur de trèfles pour qui ça marche à tous les coups. J'étais certain de devenir un jour un très bon guérisseur (par les mots et sans les mains) ou un astro-psycho-cartomancien-numérologiste.

Cependant, j'ai constaté que mes tarots de Marseille et Belline ne me parlent que quand ils le veulent. Ou dans l'urgence, quand j'ai trop besoin de savoir. Si, par exemple, je tire le serpent enroulé autour de l'épée de la carte "Ennemis" du Belline, je sais immédiatement qu'il est grand temps que je me sauve. Mais à part deux ou trois signes (un peu provoqués dans ces cas-là), je n'ai quasiment aucun flash qui envahit mon cerveau de photographe-communicant. Sauf des images de trèfles qui me viennent spontanément.

Mes deux voyantes officielles, mieux choisies que les autres de ces dix dernières années, me disent depuis deux ans qu'elles me voient enseignant, formateur professionnel ou consultant. Comme mes conseillers Pôle-Emploi à l'issue du bilan de compétences réalisé en 2008. Oui, pourquoi pas, j'y réfléchis. J'ai bien été formateur de quatre-cent stagiaires animateurs amateurs

⁹⁹ Un pauvre gars et un cowboy solitaire

de colonies de vacances quand j'avais vingt ans. Mais dans ce domaine, on ne gagne pas très bien sa vie. Et puis je préférais le contact avec les jeunes adultes stagiaires que la présence des enfants. Professeur de Fac, j'aurais pu aussi, mais j'ai préféré abandonner au vu du mandarinat ambiant et de la capacité fascinante des universités françaises à ne nommer professeur que les élèves issus du ventre mou de leurs promotions. Et moi, j'étais major. Il ne me reste donc que consultant ou formateur professionnel a priori. Une profession où je transmettrai des savoirs en tout cas.

Fin 2006, à la Faculté des Métiers de Nouze, j'ai eu droit aux joies d'une nouvelle formation sur la communication, le management et l'entretien annuel d'évaluation. Un magnifique séminaire en deux journées étalées sur une quinzaine, qui était animé par Guy Piaf. Un nom fameux du métier puisque Bernard Baux, DGS, et Roland Poulette, zozo, ne cessaient de vanter à Philippe Rue les mérites de ce spécialiste reconnu. Un vrai spécialiste, oui, qui avait même pris le temps de remplacer dans ses supports de présentation le terme « *salarie* » par « *agent* », ce qui démontrait sa haute connaissance de la fonction publique territoriale. Il n'y a en effet pas d'employés dans la FPT, juste des agents (mais pas tous très diplomatiques).

Pour la première journée de formation, je m'installais sans a priori particulier sur Guy Piaf que je savais pourtant briefé par Bernard Baux sur ma dangerosité potentielle. Je me demandais juste à quelle heure je pourrais commencer ma deuxième journée à l'hôtel de ville (ma vraie journée de travail, avec les piles de dossiers à traiter n'ayant pas loisir de partir en formation). Le but du séminaire était d'aider les chefs de service de la ville à mieux appréhender le processus d'entretien individuel annuel. Cette nouvelle joie moderne de la confession à son patron, totalement inutile en termes de management réel, le processus de notation n'étant finalement pas pire.

Le demi-groupe dans lequel j'étais tombé était celui du Directeur Général des Services qui se méfiait de ma présence.

À force de parler d'entretien d'évaluation anxiogène à ces fonctionnaires qui ne connaissaient pas le monde de l'entreprise et qui ne l'avaient pas encore pratiqué, la première remarque d'un de mes collègues révélait une véritable confusion entre les notions de management et d'entretien individuel. « *Non, ce n'est pas la même chose* » répondait Guy Piaf, « *et je suis là pour vous l'expliquer* ». La formation serait donc utile à mon collègue qui comprendrait que le management, c'est toute l'année, et que l'entretien n'est juste qu'une sale journée à passer (pour le managé comme le manager).

Etant passionné de tests de recrutement en tout genre et même des quizz psychologiques des programmes télé, je m'ennuyais fermement la première matinée. Celle-ci était en effet consacrée aux éléments nécessaires à la communication personnelle. Dès la diapositive avec les trois lettres E... / R... / I... suivies de trois petits points, j'avais compris qu'il fallait écrire Émetteur / Récepteur / Information. On parlait de loin. Alors je tuais le temps par des petits gribouillages dessinés sur les documents fournis sans même me cacher du formateur. Qui forcément intervenait d'une voix convaincue :

- *Vous semblez distrait. Mon propos ne vous intéresse pas ?*
- *Si, si, c'est très intéressant mais j'ai fait cinq ans de communication à la Fac, alors vous savez.*
- *Ah, très bien, je comprends, ce préalable doit un peu vous ennuyer.*
- *Très flagorneur : Je n'osais vous l'avouer Monsieur Piaf.*
- *Nous entrons avec cette diapositive dans le vif de la situation des techniques de l'entretien. Là, je ne suis pas certain que vous connaissiez la méthode des Questions "O" et des Questions "F", ça va vous intéresser.*
- *"O" comme Ouvertes et "F" comme Fermées. Il y a beaucoup d'interviews dans le magazine municipal.*
- *Ah, OK, OK... Vous verrez cet après-midi, le contenu vous surprendra.*
- *Je n'en doute aucunement Monsieur Piaf.*

Le ton de la journée était donné entre le formateur et moi. Ce quinquagénaire arrogant et certain des situations qu'il enseignait sans les avoir jamais vécues allait m'offrir l'occasion de m'amuser un peu. Devant le désarroi doublé de stress de plusieurs de mes collègues qui découvraient le monde de la formation professionnelle de qualité médiocre, il fallait que j'intervienne pour leur expliquer qu'il n'y avait surtout pas de méthode miracle.

Encore moins celle de Guy Piaf. Je me méfie en effet des grandes méthodes généralisantes de management ou de gestion des Ressources Humaines qui oublient de prendre en compte qu'on est face à des personnes différentes avec des besoins spécifiques. L'humain dans tout ça, j'allais m'en occuper. Juste avant midi, Guy Piaf avait la bonne idée de lancer un tour de table pour montrer qu'on pouvait tout se dire en confiance et même, dire au Directeur Général des Services ce qu'on pensait de son management. Défiant du regard Bernard Baux, je répondais à Guy Piaf « *Si Monsieur Baux veut savoir ce que je pense de son management, qu'il n'hésite pas à venir dans mon bureau, porte 118* ». Jetant ainsi un magnifique froid dans la salle. Ça changeait de la dizaine de « *Je pense que Monsieur Baux est un très bon Directeur* » ânonnés presque religieusement par mes collègues.

Déjeuner policé avec échanges lénifiants de Baux et Guy Piaf sur l'extrême modernité de ces nouvelles techniques de formation (Ben quoi, c'est un vidéo-projecteur avec des diapositives¹⁰⁰ Powerpoint). Oui, en cette fin 2006, Bernard Baux découvrait la possibilité de mettre de petites animations dans des diapositives du logiciel du pack Office. Quelle modernité incroyable ! Dessert, café et au moins trois-quatre cigarettes pour moi pour tenter de remettre en place les idées emmêlées de quelques collègues paniqués suite à cette première matinée de séminaire.

¹⁰⁰ Dites "slides" Monsieur Baux, vous ferez mieux illusion.

Reprise 14h00. Le contenu qui allait me surprendre d'après Guy Piaf : un questionnaire individuel sur la communication interpersonnelle en quarante questions. Je le remplissais en trois minutes sur les quinze imparties. Guy Piaf nous donnait les points par questions. Avec ces points, on aboutissait à quatre notes sur les critères suivants : "confiance en soi", "capacité d'écoute", "clarté d'expression", "capacité à exprimer ce que l'on ressent". Chacun devait lire aux autres son résultat global sur les 120 points de sa communication interpersonnelle et la note obtenue pour chaque critère. La moyenne tournait à 70, 80. Bernard Baux avait fait un score correct de 92. Pas mal après trente ans de Nouze.

C'était mon tour et j'assumais :

— Moi : *Confiance en soi : 18 (sur un total de 18), capacité d'écoute : 43 (sur 48), clarté d'expression : 15 (sur 15), et capacité à exprimer ce que l'on ressent : 38 (sur 39). Pour un total de 114 sur 120.*

Murmures d'étonnement de l'auditoire.

— Piaf : *Gabriel, vous obtenez un résultat exceptionnel.*

— Baux devant des chefs médusés par mon score : *Arrêtez Gabriel, vous avez triché. Je suis certain que vous connaissiez le test.*

— Moi indigné à juste titre : *Non, c'est la première fois que je le fais. Je suis chargé de communication, c'est peut-être un peu logique que je fasse 15 sur 15 à la clarté d'expression. Je n'y peux rien.*

— Piaf calmant le jeu qui n'en était plus un : *Oui, oui, c'est logique quelque part.*

— Baux : *On ne me l'enlèvera pas de l'idée.*

— Moi : *Puisque je vous le dis Monsieur Baux. Croyez-moi, c'est quand même un peu mon métier !*

J'étais énervé. D'autant plus que je n'avais jamais fait ce test. J'avais juste embelli mes réponses aux questions "BSG".

Les questions “Baleine Sous Gravier”¹⁰¹. Ce n’était pas de ma faute si Guy Piaf avait des tests avec des questions pièges entourées de feux clignotants.

Ambiance de plus en plus joyeuse et diaporama management. Méthode des 5C. Toujours avec les trois petits points pour Concevoir / Communiquer / Cadrer / Comprendre / Contrôler. Puis la spirale vertueuse. Théorie de l’iceberg. Récréation « *Un poulet traverse la route. Pourquoi le poulet traverse-t-il la route ?* ». Tempête d’esprits collective¹⁰². Mon tour. Réponse : « — *Peut-être le poulet souhaite-t-il venir vous voir Monsieur Piaf* ». Rires jaunes devant ma facile pitrerie patronymique. Approche S.M.A.R.T. pour la qualification des objectifs : Spécifiques / Mesurables / Atteignables / Réalistes et Temporels.

Et la goutte d’eau pour bien terminer. Un M.E.R.C.I. A+ sur la dernière diapositive pour Management / Évolution / Résultat / Compétence / Implication et Attitude positive. Comme beaucoup de mes collègues présents, après cette présentation collector et l’après-midi déjà bien entamée, j’avais vraiment envie d’utiliser la méthode P.A.C.À.L.A. pour me détendre. La méthode Pied Au Cul À L’Ancienne pour le faire cesser d’accumuler son enchaînement de poncifs et de conneries.

Ayant d’autres armes, j’y réfléchissais à la pause de 16h30. Et ça tombait bien, on reprenait par le test « *Quel est votre style d’autorité ?* » dont je bâclais les trente questions en cinq minutes. Guy Piaf comptabilisait aussitôt mes points, pendant que mes collègues terminaient, et découvrait que mes styles d’autorité étaient très majoritairement “négociateur” et “cordial”.

¹⁰¹ Plus facile à débusquer qu’une anguille sous roche. © Stéphanie Dessuisse.

¹⁰² Brainstorming. Mais pour brainstormer, il est utile de disposer de “brains”.

Il pensait avoir trouvé la faille avec le 2 sur 10 que j'avais obtenu sur le "style autoritaire". Il m'en parlait discrètement pendant que les autres participants commençaient à discuter ayant à leur tour terminé de répondre aux questions. Guy Piaf me disait :

— *Vous voyez, vous êtes un peu faible sur ce type d'autorité.*

— *Je n'ai jamais eu besoin du patriarcal et de toutes façons, je suis contre.*

— *Mais ça peut-être utile dans certaines situations.*

— *C'est mon choix. Mon autorité de compétences me permet de manager sans élever la voix.*

— *Oui, mais l'élever peut être nécessaire.*

De plus en plus de brouhaha gênait notre aparté.

Je répétais à Piaf :

— *C'est ma décision et c'est comme ça.*

— *Je ne vous crois pas.*

Une fulgurance me traversait l'esprit pour stopper net la discussion et Piaf en même temps.

Je me levais subitement de ma chaise et tonitruais trois octaves plus graves :

— *Bon, on va reprendre. Silence s'il vous plaît !*

J'avais obtenu mon effet et ajoutais pour l'audience :

— *Monsieur Piaf était en train de me dire que je manquais de "style autoritaire", je voulais juste lui montrer que c'était bien un choix de ma part.*

Interloqué et déstabilisé, Piaf me laissait tranquille jusqu'à la fin de la journée.

J'attendais le round deux avec impatience. D'autant plus que j'avais réussi à changer de demi-groupe, ce qui me permettait de voir les autres chefs et d'observer le petit névropathe en action. Là, pour cette deuxième journée du séminaire, Piaf passait aux situations concrètes d'entretien individuel annuel avec de piafissimes saynètes à jouer pour qu'il décrypte les problèmes de managers que beaucoup n'auraient pas eu sans lui. Je refusais de participer au jeu avec le petit qui n'attendait que ça et Piaf, déjà mis en cage lors de la première journée, ne s'y risquait pas.

Je tombais sur une autre piécette de théâtre avec Didier Grosse, une force de la nature épaisse comme Roger Leroy et de vingt ans mon aîné. Responsable de la Voirie, Didier était très gêné et le terrain de la parole l'angoissait. Surtout face à Chausse. Ce qui me semblait surprenant pour un homme des chaussées.

Alors que dans la vraie vie, je suis toujours très poli avec ce type de profil. Nous avons gagné le gros lot au tirage au sort des jeux de scène. La saynète à jouer était la suivante : Didier était un salarié qui travaillait très bien et qui ne comprenait pas pourquoi ses collègues le fuyaient. Sur mon bout de papier, j'étais le chef, très satisfait du travail du salarié qui avait des problèmes d'hygiène bucco-dentaire. Nous ne connaissions pas le papier de l'autre et les spectateurs non plus. Nous nous lancions et je sentais un Didier totalement décontenancé en dépit de ses gros bras musclés.

La scène commençait et ne souhaitant pas poursuivre la farce plus longtemps, je disais à Didier :

— *Bonjour Didier, cette année, tu as fait un excellent travail mais je dois te dire qu'il faut que tu achètes une brosse à dents.*

Le jeu était terminé. Guy Piaf et Roland Poulette désespéraient définitivement de mon attitude.

Je leur expliquais la raison de cet entretien annuel de quinze secondes. Si j'avais été confronté à cette situation managériale, je n'aurais pas attendu l'entretien annuel d'évaluation (bilan de l'année plus objectifs de l'année suivante) pour dire au salarié qu'il devait régler son problème d'haleine de chacal. J'aurais fait ça lors d'une pause-café à deux en amenant la chose progressivement. Comme tout chef pas trop con l'aurait fait. Plutôt que de braquer son subordonné lors de son évaluation annuelle pour des conneries.

— *Oui, Monsieur Piaf, le management c'est tout le temps. Les temps officiels des pauses-café peuvent être utiles pour ce type de situation. C'est quand même mieux que de risquer de gâcher le temps formel de l'évaluation annuelle.*

Piaf n'avait jamais été chef de quoique ce soit visiblement. Juste un consultant-usurpateur de plus, trop mauvais pour réussir dans son précédent métier. Comme beaucoup d'autres consultants en management. Je crois vraiment que ça déforme plus que ça ne forme, ces sales bêtes. Une formation en bon sens leur serait grandement utile. Ou une journée à la ferme. Ou une découverte de chantier. Ou peut-être même une chope de Cognac sifflée cul sec qui aurait sans doute le mérite de remettre leurs ~~neurones~~ cellules dans la bonne direction.

Mes deux voyantes officielles se trompent : je ne serai probablement jamais consultant. Encore moins en management. Quoique la méthode P.A.C.À.L.A., ça pourrait aider pas mal de salariés à réagir dans ce monde de fous grassemment rémunérés.

Bon vent pauvre Guy ! Petit pion d'un système de consultants qui devraient consulter...