

Si vous voulez envoyer “des sous” pour ma trop lointaine retraite, ou plus certainement pour mon proche enterrement (après évidemment un petit séjour à Cadillac --célèbre hôpital psychiatrique de la région bordelaise--), n’hésitez surtout pas.

 La série de dysfonctionnements décrits ci-après est hallucinante quant à leur succession rapprochée sur une journée, en revanche c’est malheureusement un grand classique sur une durée de l’ordre du mois.

Ceux qui à IBM, ne se déplacent jamais, ou peu, ou du moins pas systématiquement comme moi (depuis 10 ans je ne suis chez moi que le week-end) ne peuvent sans doute même pas imaginer que cela existe.

En tous cas il est difficile, quand on ne le vit pas soi-même, de mesurer la fatigue physique et nerveuse qui résulte de toutes ces pertes de temps, exaspérations, stress, car il y a le travail à faire --que personne là ne fait à notre place--, avec les heures de RDV à respecter, les dates-jalons des projets à respecter, le TU, etc... Donc en plus de la fatigue générée par ces dysfonctionnements par eux-mêmes, il faut passer une partie plus ou moins importante du temps normal de repos ou/et de loisir à rattraper le temps perdu par la faute des autres, ou à dormir une grosse partie du week-end (seul moment pourtant où l’on est avec sa famille --en ce qui me concerne : mon épouse et nos quatre enfants--).

 1). Avion - En début de semaine, lever tôt le matin pour prendre un avion Bordeaux-Paris :

J’arrive très en avance de façon à éviter les bouchons bordelais. Bordeaux, comme beaucoup de villes en France depuis plusieurs années, connaît des travaux à répétition aux plus mauvais endroits, et de préférence de façon non coordonnée, voire partout en même temps.

- L’avion est en retard. C’est un grand classique au départ de Paris, surtout les vendredis après-midi, quand on est pressé de rentrer chez soi pour le week-end, c’est tout de même plus rare au départ de Bordeaux en début de semaine. Pas de chance.

2). Hertz – Orly :

J’avais réservé une voiture de location plusieurs jours à l’avance et je suis titulaire d’une carte Gold. Donc en théorie les gens de chez Hertz devraient se précipiter dès que je pointe le bout de mon nez pour me donner la voiture.

- Pas du tout ! très longue file d’attente, pour l’essentiel des gens avec des cartes Gold, mais cela avance au compte goutte (je me demande si Hertz Aéroport d’Orly n’est finalement pas pire qu’Hertz Aéroport de Marseille, dont j’avais eu à pâtir pendant des semaines les mois précédents).

J’évalue le temps d’attente à 1h. Comme j’ai mon premier RDV en début d’après-midi, à Descartes avec un collègue, je vais dans un café pour travailler avec mon ThinkPad et la carte 3G, en attendant que ce dysfonctionnement d’Hertz, que je pensais passer, passe.

- Mais non ! Une heure après la file d’attente est toujours aussi longue. Alors là je commence à craindre pour mes RDVs, je prends donc un taxi pour passer à l’hôtel qui est proche de l’aéroport (cette semaine je travaillais à Brunoy, à une vingtaine de km d’Orly, dans le grand sud-est parisien, dans la direction de Melun) pour éviter de transporter tout mon “barda” dans les RERs et autres métros bondés, et aussi pour voir la tête de l’hôtel : en effet AMEX a passé beaucoup de temps pour me trouver un hôtel (semaine du salon du Bourget oblige ! même si je m’y étais pris dès que j’ai su que je devais travailler à Paris à cette date) et en a finalement trouvé un à 40 € la nuit (40 € à Paris, méfiance !)

3). Hôtel – Quand le taxi est arrivé devant l’hôtel, et que j’ai vu sa façade et son environnement, je lui ai demandé de ne pas s’arrêter (je ne suis pas difficile, mais je ne veux tout de même pas attraper trop de maladies) et de m’amener à la station de RER la moins lointaine.

Je vais donc en RER du grand sud-est parisien à Descartes, avec tout mon barda. J’arrive trop tard pour la cantine, et difficile, sauf peut-être pour ceux qui connaissent bien l’endroit, de manger dans les prix de remboursement d’IBM, à moins que l’on sacrifie systématiquement aux repas de régimes de nos charmantes collègues féminines. Encore une journée où je gagnerais plus d’argent en ne me déplaçant pas.

Je n’ai pas d’hôtel ni pour le soir, ni pour le reste de la semaine. Or c’est la semaine du salon du Bourget ! Je commence à me reprocher de ne pas avoir accepté le “bouibouis” crasseux que l’on m’avait trouvé, après tout je suis à jour dans mes vaccinations ! Le collègue avec qui j’ai RDV accepte que nous décalions notre RDV le temps que je règle mes problèmes d’hôtels.

- Je téléphone à AMEX et là j’apprends qu’AMEX ne s’occupe plus, et depuis longtemps, des hôtels, même lorsque ceux de la liste IBM sont complets. J’insiste en disant que pourtant on m’a souvent réglé ce type de

problèmes ces dernières semaines/mois, ne serait-ce que pour aller à Vaison-la-Romaine, où les hôtels ouverts hors saison ne se bousculent pas, mais on me répond que les personnes d'AMEX qui l'ont fait n'auraient pas du le faire et qu'elles étaient hors règlement. En tous cas cette fois-ci pas question.

Je commence donc à regarder sur internet et à téléphoner. Au bout de 2 heures j'ai enfin trouvé 2 hôtels (aucun ne pouvait couvrir la semaine à lui seul), chacun loin de tout moyen de transport en commun, du côté de Brunoy. D'où le besoin de nouveau d'une voiture de location, mais là je n'ose pas faire encore attendre --vous connaissez sans doute l'efficacité redoutable d'OTR pour faire perdre du temps...-- mon collègue pour la réunion de travail que nous devons avoir en commun avant que je débarque pour la première fois chez son client pour un projet qui est déjà en retard d'un mois avant que je commence. Et puis je me dis que, comme cela m'est arrivé plusieurs fois : en arrivant dans une agence Hertz avec la carte Gold, on n'a certes pas toujours le véhicule à quatre roues au niveau de faible cherté souhaitée par IBM, et cela prend plus de temps que si l'on a réservé plus de 2h à l'avance, mais on s'en sort quand même dans des délais assez raisonnables.

Nous travaillons donc.

4). Re-HERTZs : A la fin de la séance de travail avec mon collègue, en début de soirée, je vais, avec tout mon barda, à l'agence Hertz de la Défense.

- Fermée l'agence en question ! Pourtant La Défense ce n'est pas petit !

Pas grave ! Je vais aller à l'agence Hertz de la gare de Lyon.

Arrivé gare de Lyon, gros déluge (vraiment méchant l'orage, et le toit de la gare présente par endroits de grosses faiblesses coupables). Je n'ai pas de parapluie pour aller à l'agence Hertz. De toutes façons, comme je ne conduis pas régulièrement à Paris, et que je ne sais pas bien où je vais, je ne vais pas m'aventurer en voiture dans les rues de Paris sous un temps cataclysmique pareil.

Tout ça me donne faim, d'autant que le repas cher mais peu copieux de midi est quand même loin, et si je dois faire ensuite 1 à 2 heures de conduite dans la nuit humide parisienne pour rejoindre un endroit inconnu en lointaine banlieue, il vaut mieux que je me restaure, le temps que l'orage passe, s'il a vraiment envie de passer.

Parmi les angoisses qui m'étreignent, une devient de plus en plus pressante : avant de partir de La Défense j'avais voulu téléphoner à l'hôtel pour l'avertir que je n'arriverai pas tôt (d'ici qu'il ne soit plus ouvert à partir d'une certaine heure --méfiance, car cet hôtel là n'était pas cher non plus : 43 €...-- ou que l'on donne ma chambre à un autre). Or le numéro de téléphone indiqué --même après vérification-- sur le site de réservation de l'hôtel, et également sur les pages jaunes ou blanches de La Poste, n'était plus attribué...

Je soupe donc dans un soi-disant restaurant de la gare de Lyon : peu copieux, et pas très bon, mais cher. Je vais perdre encore plus d'argent dans mes remboursements de repas. Mais pour ceux qui comme moi travaillent pour le plaisir c'est un peu normal que l'on y soit de sa poche.

Une fois le souper avalé au lance-pierres, je me dirige vers l'agence hertz de la gare de Lyon. Il doit être aux environs de 21h.

- Plus de voiture mon brave Monsieur ! (Pourtant rien à voir avec l'agence Hertz de l'aéroport de Marseille ! Ici c'est grand et grandiose. Mais il n'y a pas de voiture).

J'ai constaté qu'autour il y avait un grand nombre d'autres entreprises de locations : AVIS, etc... et toutes grandiosement installées.

Je me dis qu'exceptionnellement je vais prendre une voiture en dehors d'Hertz et qu'avec la grande compréhension bien connue des services IBM de notes de frais il suffira ensuite que je perde quelques heures supplémentaires en échanges épistolaires et téléphoniques divers et sympathiques pour arriver peut-être, dans le meilleur des cas, à me faire rembourser, au moins en partie.

- Mais toutes ces agences de locations, dont je fais le tour systématique, elles n'ont plus de voiture !

5). Taxi :

Je n'ai plus que le choix du taxi pour ce soir. Ce qui ne résout pas mes trajets hôtel-client des autres jours (des trajets d'une vingtaine de kilomètres).

Dilemme (car on ne se refait pas, même dans les pires conditions je cherche à prendre les solutions les moins chères pour notre Compagnie) : Mon hôtel est à une vingtaine de kilomètres de Brunoy, mais pas sur la ligne de RER. Vais-je prendre le RER jusqu'à Brunoy et ensuite un taxi, ou vais-je prendre un taxi de Paris et là cela va coûter un max ?

Il est bien tard, je ne vais pas prendre le risque d'arriver à Brunoy en RER et que dans ce bled il n'y ait plus de taxi à cette heure là. Je prends donc un taxi à la gare de Lyon.

- Direction mon Hôtel, à Savigny le Temple... Vous connaissez vous, Savigny le Temple ? Moi, non, mais le chauffeur de taxi non plus !

Rien d'étonnant, il est évident qu'un chauffeur de taxi ne peut pas connaître tous les coins reculés de banlieue parisienne. Cela se complique malgré tout quand le chauffeur de taxi en question fait partie de ces personnes à qui il est donné à Paris, histoire de les intégrer dans notre beau pays, la possibilité de faire ce métier sans exiger beaucoup de connaissances de Paris ou sa région.

Mon stress s'est subitement accru de façon significative quand je me suis rendu compte que mon chauffeur de taxi, fort sympathique au demeurant, n'avait pas de GPS.

Qu'à cela ne tienne, puisque j'espérais avoir une voiture de location (certes avec GPS) j'avais tiré des tas de cartes d'internet (en guise de back-up), je les lui passe donc après lui avoir fait un bref descriptif de ce que j'en avais saisi dans les grandes lignes, de façon que lui, le professionnel, puisse regarder ça plus finement

- Là notre homme me dit que cela ne sert à rien que je lui passe mes cartes, car il n'y voit pas bien. En revanche si je peux le guider... De plus il me passe son plan de Paris et banlieue, pour que je puisse le guider mieux : sur son plan c'est aussi écrit trop petit pour qu'il puisse lire, même avec ses lunettes. Là j'ai un autre problème : je ne suis pas un champion du sens de l'orientation --ce n'était pas par hasard que je comptais louer un GPS avec ma voiture de location--, de plus si je lis en voiture j'ai “le mal de mer”. J'ignore donc son plan, et comme j'avais quand même repéré que l'hôtel ne semblait pas très loin de la Nationale 6 et qu'il fallait sortir de l'autoroute à la sortie 34. Je pensais qu'avec ces indications notre professionnel de la route avait des informations suffisantes.

- Oui mais la sortie 34 s'est avérée être en travaux cette nuit là ! Ah tous ces travaux dans les villes de France et leurs alentours, ces années-ci. A côté les pyramides, c'est petit.

Donc nous voilà partis “au jugé” ! Or nous avons déjà perdu beaucoup de temps. Notre brave chauffeur de taxi n'avait pas seulement du mal à lire un plan, mais il y voyait manifestement mal la nuit. Il est vrai que la nuit par temps humide la visibilité n'est pas bonne. Et donc il roulait au maximum à 110 sur autoroute, et ensuite il a roulé au maximum à 70 sur les longues et larges lignes droites, sans croisement, des routes nationales --car nous avons beaucoup visité--.

C'était moi donc qui devait pour l'essentiel l'orienter. Mais le taxi, voiture déjà ancienne --trop jeune cependant pour avoir vraiment ses chances dans un concours de voitures de collection--, devait avoir des problèmes avec sa ventilation, car dans cette soirée pluvieuse il y avait de plus en plus de buée sur les vitres : donc difficile pour moi de repérer les panneaux d'indications routières à travers la buée du pare-brise --auquel, de ma place arrière, je n'avais pas accès pour l'essayer--

Nous arrivons à minuit à l'hôtel (la course aura coûté 100 € : comment vais-je expliquer cela aux personnes des notes de frais qui, elles, s'épuisent à rester assises 35 heures par semaine sur leur siège ?)--.

6). L'hôtel :

Et comme quoi le pire n'est jamais certain, il était encore ouvert et on avait conservé ma chambre.

Comme je n'y reste qu'une nuit, et que je ne veux pas perdre de temps pour la facture le lendemain matin quand tout le monde se précipite en même temps pour faire son règlement, je me propose de payer dès le soir.

- Pas de problème, sauf qu'une fois que j'ai payé la personne me dit qu'elle ne peut pas sortir la facture ce soir car, du fait de l'orage sans doute, l'informatique de l'hôtel est en panne. Je devrai donc y repasser le lendemain matin.

D'ailleurs il va ouvrir ma porte de chambre avec son passe-partout, car la clé de chambre étant chargée à partir de l'ordinateur, il ne peut donc pas la charger. Mais la personne est très aimable : si j'ai besoin de sortir de la chambre, que je n'hésite pas à l'appeler pour que je puisse y re-renter. Épisode qui est plus comique que grave par rapport au reste de la journée : Comme il est minuit passé, que je me suis levé tôt, que je suis nerveusement et physiquement épuisé tout en n'ayant presque pas travaillé de la journée, et que j'ai mon premier rendez-vous chez le client tout à l'heure à 9h00, je n'ai pas l'intention de faire la fête dans cette zone perdue de la nationale 6. J'ai un grand besoin de repos pour avoir les idées claires tout à l'heure, car pour le projet il est question de performances/consommations/tuning, sujets qui demandent généralement une certaine vivacité intellectuelle.

- Dormir !

Un plaisir simple. Oui mais c'était sans compter un bruit de grincement de porte, toute la nuit, à raison de 2 fois par minute, en moyenne. J'ai eu beau regarder, je n'ai pas vu de porte qui grinçait et je n'ai pas investigué plus loin, j'étais fatigué. Comme je suis un grand voyageur devant l'Éternel, j'ai donc toujours

des boules “quies” sur moi. Oui mais ça c’est bon quand on n’a pas un RDV à une heure précise le matin. En effet avec des boules “quies” : pas facile d’entendre le réveil, donc dans les heures qui avoisinent l’heure de réveil : difficile de ne pas se réveiller régulièrement pour vérifier l’heure...

Ensuite, le reste de la semaine fut presque normal.

7). Hertz :

Eh oui, les vélos n’ont pas encore été prévus pour la lointaine banlieue ! Or 2 fois 20 km tous les jours... cela donne à réfléchir. Je réserve donc dès le lendemain une voiture de location, d’autant que les restaurants à Brunoy il faut quand même les trouver, idem autour des hôtels perdus dans le coin...

Donc je réserve une voiture gare de Lyon, et j’y vais (de Brunoy, vous suivez ?). Pas fou, je demande la location d’un GPS. Et non, il n’y en a plus ! Or pour un bouseux de provincial comme moi, entre ce qu’il y a d’indiqué sur un plan de Paris et les multiples indications que l’on voit, une fois que l’on est parti, pour une même direction : à quel endroit prendre la bonne direction sans avoir passé la dernière indication ? Et c’est difficile somme toute de s’arrêter en plein milieu du périphérique, ou une des nombreuses autoroutes ou autres bretelles, pour faire le point. Je tombe donc en final, sans le vouloir, sur la A86. Un superbe bouchon sur la A86, autour de 15h ! Quand est-ce donc qu’il n’y a pas de bouchon sur cette pauvre A86 ?

Au total 3h de perdus ! Et mon TU ? et mon avancement sur le projet ?

Ensuite, le reste de la semaine, au moins 1h de perdue tous les jours entre mon hôtel et mon lieu de travail, parce que je me perdais chaque jour d’une façon différente. Sans GPS, dans les coins de Brunoy, Yerres, etc... c’est quand même sportif pour ne pas se perdre pour enfin trouver la célèbre “rue des vallées” où se trouve le client. Essayez donc ! Et les restaurants dans le coin, pas trop chers, qui soient ouverts le soir, vous connaissez vous ? Déjà qu’il n’y est pas facile d’y trouver des restaurants tout court.

Enfin la fin de semaine arrive, et un repos bien mérité à l’horizon. Sauf qu’avec tout ça je n’ai pas beaucoup décollé sur mon projet, et que mes engagements par ailleurs non complètement terminés sur d’autres projets n’arrangent pas les choses, et que les mois de juillet et août arrivant les personnes du client ne seront pas forcément là au bon moment, et que donc il faut lancer suffisamment vite le projet pour être capable de poser vite les bonnes questions dont les réponses donnent ensuite la possibilité d’avancer grandement de façon autonome.

Mais enfin rentrer chez soi, cela donne quand même la possibilité de voir un peu sa famille, entre 2 séances de travail et de dormir pendant le week-end. Donc content de prendre l’avion.

8). Avion :

- Grève surprise : A une demi-heure du départ normal de l’avion on nous annonce une grève surprise des bagagistes. Aucune idée de l’heure de départ.

Après une heure de retard l’avion part.

- Pas de bagages à l’arrivée :

Après une dizaine de minutes d’attente aux tapis roulants pour les bagages, on nous annonce que nos bagages sont restés à Paris et que nous devons donc passer au service bagages pour remplir un dossier. A peine une centaine de personnes, ou un peu plus, qui attendent donc pour remplir un dossier pour pouvoir avoir une chance de revoir un jour leurs bagages. Deux à trois heures d’attente ? Je pars à la recherche d’un responsable pour lui suggérer de mettre plus de personnes pour constituer nos dossiers. On m’explique que le responsable de l’Aéroport ne peut rien, que c’est le responsable Air-France qu’il faut voir, mais après avoir vu divers responsables Air-France qui s’avéraient au final ne pas être LE responsable, mais des responsables qui malheureusement ne pouvaient rien pour nous, il n’y avait plus qu’à attendre ! Et j’ai perdu encore une heure.

- Et ma valise est arrivée chez moi alors que j’étais déjà reparti la semaine suivante (= cette semaine-ci) pour Paris.

Elle aurait du être apportée à mon domicile le samedi matin. Le samedi en milieu d’après-midi je téléphone pour savoir quand est-ce qu’elle arriverait... Oui mais téléphoner où ? Essayez donc de chercher sur internet (ou sur les pages de La Poste) : Air France ne fournit plus maintenant que des sites internet où il y a aucune adresse e-mail, quant aux numéros de téléphone vraiment utiles il faut arriver à les trouver sans y passer la demi-journée. Je trouve enfin un numéro et je me résous donc à téléphoner, tout en sachant qu’après une attente systématique d’au moins une quinzaine de minutes je tomberai sur une personne qui ne pourra pas faire grand-chose --c’est comme pour ORANGE et l’ADSL..., vous avez certainement expérimenté leur efficacité et leur sens commercial-. Et en effet la personne (je parierais pour un bureau des doléances installé dans un pays du Nord de l’Europe si j’en juge par l’accent de la personne qui est sensée s’exprimer en français et qui a autant de mal à intégrer mon accent du Sud-Ouest que moi le sien) dit

qu'elle va informer les personnes concernées et qu'elles nous rappelleront prochainement. Évidemment je ne reçois aucun appel, et le dimanche après-midi nous n'avons toujours rien. Entre temps mon épouse a pris le relais pour re-téléphoner plusieurs fois : toujours à chaque fois la même perte de temps au départ, et ensuite que l'on nous rappellera rapidement... et en fait on ne nous rappelle jamais.

N'y tenant plus mon épouse part dimanche en fin d'après-midi pour l'aéroport, qui pourtant n'est pas à la porte à côté de chez nous, et nous devons traverser la Garonne par un pont, un week-end de transhumance de ces fichus touristes. A l'aéroport ma valise n'y est plus, Air-France l'a donnée à une entreprise de livraison locale, qui semble-t-il ne travaille pas à partir du samedi midi... Evidemment il aurait sans doute été trop onéreux pour Air-France d'utiliser des taxis en faveur de leurs cochons de payeurs de clients.

Tout ceci nous a obligés à une astreinte à domicile tout le week-end puisque nous ne savions pas où était le bagage, ni le jour et heure de livraison (car d'expérience on sait bien que si la valise arrive et qu'il n'y a personne, l'on trouve dans la boîte aux lettres un mot disant que si l'on veut récupérer notre bien il faudra aller dans tel entrepôt, de préférence lointain, à des horaires que d'avance l'on imagine guère arrangeants), mais qui s'en soucie ?

J'ai donc travaillé une partie du week-end pour rattraper le plus possible le temps perdu, j'ai dormi l'autre partie du week-end. Le lundi matin je suis reparti de bonne-heure pour Paris et Brunoy, le lundi après-midi la valise est arrivée chez moi.

Une journée/semaine pas ordinaire mais presque.

En tous cas tous ces dysfonctionnements sont courants et doivent être absorbés par les galériens dont je fais partie, même si c'est généralement sur des périodes un peu plus longues.

Et c'est là que l'on ré-entend dans sa tête, certes sans les approuver, ces mauvaises langues qui disent que nos hommes politiques et autres responsables ne semblent guère conscients, ou ne semblent guère se préoccuper, de tous ces dysfonctionnements actuels qui alourdissent tellement la charge de la partie --certes marginale en nombre-- de la France qui cherche à travailler contre vents et marées.

On se découvre même tout honteux de se voir ré-entendre, d'une façon frisant tellement la complaisance que l'on s'en sent coupable, ces mauvaises langues qui, dans notre Compagnie, disent que parmi les personnes dans “les étages” de Descartes ou d'ailleurs, celles, nombreuses, qui vivent grâce à l'argent que font entrer les réalisateurs de terrain, celles qui pondent tant de process (à l'efficacité peu évidente) auxquels doivent s'astreindre ces mêmes pauvres galériens qui doivent en plus y perdre un peu plus de leur temps tout en assurant les réalisations, ces personnes “des étages” n'auraient pas conscience de ce qu'est la vraie vie actuelle sur le terrain, ou s'en fichent. Et ces mêmes mauvaises langues vont même jusqu'à dire que si l'on regarde nos salaires/primes et que l'on compare, ce n'est pas ça qui va nous consoler, au contraire.

Et pendant ce temps là, la vie continue, toujours aussi guillerette : le vendredi soir de cette semaine là, j'ai un message enregistré sur mon GSM de quelqu'un (pas un réalisateur, mais une des personnes “des étages”...) qui me demande si je peux l'aider à faire son travail. Cela ne me prendrait guère de temps, guère plus d'un quart d'heure, etc... Comment pourrait-il comprendre que 5 minutes au-delà de 24h, pour une journée c'est long. D'ici que je passe à ses yeux pour quelqu'un qui serait exécration au plan relations humaines.

Qui peut comprendre ? Nous vivons dans des mondes parallèles, et dans un seul de ces mondes on se tue à la tâche pour pas grand-chose, et en plus en passant à l'occasion pour de mauvais coucheurs.