

Apprenti : Jérôme Sudan - Tuteur : Eva Delacroix

Entreprise : CLM BBDO

« Master Communication Marketing Intégrée »

Période 1 (Novembre 2005 - Février 2006)

Partie I. Copy Strategy d'un assistant chef de projet

1. Objectifs et missions telles que prévues au commencement

Jeudi 10 novembre 2005, 9 heures 48 du matin, agence CLM BBDO, Boulogne Billancourt. Emmitouflé dans un costard où il fait indécentement chaud, je plisse les yeux (ce qui veut dire que je réfléchis ; je précise, parce que je plisse aussi les yeux quand je ne vois rien ou quand j'ai trop bu) en écoutant Pascal Couvry – directeur des activités corporate et du développement – m'expliquer en quoi consistera le poste d'assistant chef de projets que je viens briguer en parfait opportuniste pistonné. Voici retranscrite ci-dessous une partie de mes prises de note témoignant d'une attention implacable :

« Missions principales : participation aux briefs clients, aux suivis et recommandations commerciales ; à la coordination opérationnelle du projet commercial ; assistance aux chefs de publicité (relation client, gestion de comptes, benchmarks...).

Finalités principales : intégration au sein de l'équipe ; ne pas oublier d'acheter un pot de sauce bolognaise au Monoprix ; connaissance du métier Corporate et des marchés des clients de CLM BBDO ; appréhension des processus et méthodes publicitaires ».

Je me rappelle m'être dit que je ne comprenais pas forcément tout ce que ça pouvait vouloir signifier, mais que ça sonnait rudement bien.

2. Présentation générique des activités principales

Si l'on simplifie à l'extrême, mon quotidien au bureau est fait de deux choses : des clients et des prospects. Bon, il y a aussi les collègues de bureau, mais si vous m'interrompez au beau milieu de mon raisonnement, on ne va jamais y arriver.

Côté client, je m'occupe essentiellement de deux organismes qui me rappellent mes années d'économie appliquée dauphinoises : l'Insee (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques) dans le cadre de la campagne de recensement de la population Française et, dans une mesure moindre, Finansol (organisme oeuvrant pour une finance responsable à travers divers produits d'investissement solidaire) pour l'organisation de semaines de l'épargne solidaire aussi bien en Île-de-France qu'en Province. J'ai également pu collaborer avec SOS Racisme à l'occasion de la réalisation d'une affiche pour le collectif Sortir de la Violence.

S'agissant de legs d'une chef de projets ayant lâchement fugué en Nouvelle-Zélande pour se doroir la pilule en roulant des crêpes au haschich avec les tribus locales, je me retrouve seul pilote de ces projets au jour le jour, c'est-à-dire seul en charge de l'interface (et non pas de l'interfesse, même si l'on se retrouve souvent entre deux chaises) entre le client et les fournisseurs. Les gestionnaires de comptabilité vous diront que le fondement de mon job, c'est de faire de la marge. Mon esprit pur et vierge vous dira que je fais de mon mieux pour garantir au client un porte-voix satisfaisant, c'est-à-dire une plate-forme de communication apte à faire échouer les bons messages dans les bonnes oreilles. Le tout en maintenant des relations cordiales de toutes parts (parce que c'est la clé d'une mission réussie), sans céder au diktat du « Client est Dieu ».

Organigrammement parlant, je relève directement de Pascal Couvry pour tout. Mon poste étant un hybride versatile entre gestion de projets (pilotage) et relations presse, je dépends également par intermittences d'Angélique d'Estève, directrice du service de relations presse et publiques de CLM BBDO. Ceci dit, j'essaye de limiter mes fréquentations avec ces énergumènes des relations presse au minimum requis pour un travail en équipe efficace, ne serait-ce que parce que certains idolâtrent aveuglément Nicolas Hulot alors qu'il s'agit juste d'un vagabond de second rang qui a fait fortune dans la vente de shampoings.

Côté prospect, j'ai été mobilisé sur une poignée d'appels d'offre en provenance de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité), du SEDIF (Syndicat des Eaux d'Île-de-France) ou encore de Sagem (qui n'est l'acronyme de rien du tout), fabricant de téléphones mobiles. Pour le moment, aucun essai n'a été concluant. Statistiquement, cela revient donc à dire que mon taux de transformation de prospect en client est approximativement de 0%. Sur mon CV, je pourrai forcer le trait en indiquant que j'assume l'entière responsabilité de cet échec en me retirant définitivement de la vie publicitaire à la fin de mon contrat.

Pour mener à bien ces missions, pas de formation spécifique, juste de l'apprentissage sur le tas, qui passe entre autres par la découverte des joies d'une interface bureautique particulièrement intuitive : Mac OS X. En effet, grâce à ses graphismes et capacités multimédias à couper le souffle, une connectivité hors pair et une boîte à outils virtuelle débordant de fonctionnalités intégrées, il n'a jamais été aussi simple de profiter pleinement de tout ce que recèle mon ordinateur. Finalement, je me dis que j'aurais très bien pu réussir une carrière de VRP de luxe chez Apple. C'est incroyable le nombre de destins ratés qu'on peut faire tenir dans une seule vie. Je tiens tout de même à profiter de cette tribune que je m'offre personnellement à moi-même pour signifier à Steve Jobs que s'il pensait sérieusement qu'une souris à un seul bouton m'empêcherait de faire mon travail, il se trompait gravement.

En sus d'un e-Mac fort e-légant, d'une chaise anti-douleurs dorsales, d'une visite médicale me précisant que j'ai des protéines dans les urines ce qui n'est pas normal (mais rime), et du soutien moral fort appréciable de certains colocataires de bureau absolument géniaux, les moyens dont je dispose pour apaiser mon labeur comprennent également une obèse bibliothèque iTunes héritée de mon prédécesseur, comprenant quelques invraisemblances musicales telles que l'intégrale des Corrs ou la discographie de Michel Polnareff - en double exemplaire, au cas où vous ayez raté votre suicide la première fois.

Partie II. Schizo-évaluation post-mortem (1984-2006)

Vol.1 – L'insee : Requiem for a Creep

Caroline Darrouzet – OMD Rouge :

« Jérôme ? Ah oui, je m'en souviens, même que je lui avais envoyé une carte de vœux musicale Madonnasque. Je travaillais avec lui à l'époque sur l'Insee. J'étais en charge de l'achat d'espace télévisé pour la campagne de communication sur le recensement. Même que je lui remettais un bilan d'étape toutes les semaines pour lui signifier l'avancement des réservations d'espace (a priori) ou les résultats en termes de pression publicitaire constatée versus pression estimée (a posteriori). Il lui est arrivé quoi d'ailleurs ? Vous dites ? Du 21^{ème} étage ? Ca a du faire mal quand même... En combien de morceaux, vous dites ? »

David Fayo – CLM BBDO :

« Jérôme ? Ouais, on passait de bons moments quand il venait me voir à la TV Prod à des heures pas possibles. C'était bigrement sympa, parce qu'on était en avance sur le planning (ce qui revient à être en retard sur le rétroplanning). En plus de lui dupliquer des K7 Beta SP pour son spot télévisé Insee, je me suis aussi chargé de les envoyer aux différentes chaînes du plan média : TF1, France Télévisions, etc... Qu'est ce qu'il est devenu d'ailleurs ? Comment ça ? Dans une bétonneuse de 33 tonnes ? Et il a fait des grumeaux ? »

Christopher Dickey – Newsweek :

« Jérôme ? Attendez, ça me dit un truc... Il bossait pour l'Insee je crois... Oui, c'est ça ! Et il m'avait contacté pour que j'assiste à une conférence de presse. C'était caustique, parce qu'on sentait qu'il débitait un texte appris par cœur : « Bonjour, je travaille pour l'Insee sur la campagne de recensement de la population, je voulais savoir si vous aviez reçu l'invitation mail ou fax qu'on vous avait envoyée à propos de la conférence de presse nationale que donnera l'Insee mardi 17 janvier à 9 heures 30 du matin. Durant cette conférence, l'Insee va dévoiler les résultats des enquêtes de recensement de 2004 et 2005 ; il y aura une analyse particulière sur les logements pour savoir comment les Français vivent aujourd'hui, et une focale sur le déroulement de l'édition 2006 qui commencera le 19 janvier prochain ». Je lui ai fait croire que je viendrais. Le pire, c'est qu'il m'a pris au mot. Vous savez ce qu'il devient, à ce propos ? Attendez, 34 points de suture et ils n'ont pas pu l'empêcher de fondre ? Attendez, vous avez bien dit : points de soudure ? Ah oui, du coup, je comprends mieux... »

Maryse Artiguenave – CLM BBDO :

« Jérôme ? Laissez-moi juste regarder dans mon registre financier... Oui, il dégageait une marge positive au cours de l'exercice 2005. Sûrement quelqu'un de bien. On ne peut pas être rentable et avoir mauvais fond. Je me souviens qu'il venait souvent me voir avec ses tableaux budgétaires, ses suivis de marge et ses yeux vibrant d'incompréhension pour que je lui explique comment se dépêtrer avec ses problèmes financiers (factures, avoirs, abus de biens sociaux...). Pas sûr qu'il ait tout compris. Vous savez ce qu'il devient ? Ah pardon... Toutes mes doléances à la con... Ils ont pensé à le rentabiliser ? Il paraît que l'intestin grêle peut faire de très beaux ballons pour fêtes foraines, ça pourrait permettre de réduire les frais engagés en amont ».

Angélique d'Estève – CLM BBDO :

« Jérôme ? Oui, il nous a marqué parce que tout le monde le trouvait d'un naturel rassurant : quand on le voyait, on se sentait drôle et intelligent par comparaison. J'ai du le subir durant un mois sur le dossier Insee : il a notamment rédigé deux sous-parties du dossier de presse dans le plus pur style Insee, rédigé les comptes-rendus des comités de pilotage hebdomadaires organisés avec le client, assuré la production des outils de communication auprès des fournisseurs attirés pour chaque élément (CD audio, pochettes du dossier de presse, affiches et dépliants, ...). Vous savez dans quel état il ère ? Comme le Joker ? Le jus de fruit auquel tout le monde à droit ? Je ne comprends pas bien... Ah pardon, vous voulez parler du travesti en smoking cintré dans Batman qui avait une sorte de désespoir hystérique dans son rire, c'est ça ? Et la camisole de farce ne suffit pas pour le faire taire ? Je vous plains. »

Paul Krissi – Interroutage :

« Evidemment que je connais Jérôme. On a eu quelques échanges téléphoniques et par mails interposés quelque peu houleux à propos de la livraison de kits de communication que ma société était censée effectuer. La situation a vite pris un tournant dramatiquement comique (ou comiquement dramatique, peu importe) et des airs de feuilleton à rallonge. *« Episode 27 – Aujourd'hui, c'est le drame. Pamela vient d'appeler John pour lui signaler que les colis UPS n'ont pas été livrés en temps et en heure alors que la publicité qu'elle a entraperçue hier en regardant Amour, Gloire et Beauté prétend qu'UPS livre partout, même en Chine. Furieux, John exige avec un sourire UltraBrite © des explications de la part de Sandy, qui avoue, entre deux bafouilles confuses, que la situation lui échappe. Le mystérieux mystère s'épaissit. Et là, c'est le drame. Jack présente d'exquises excuses et se rappelle que les colis n'ont jamais été envoyés en premier lieu et qu'il n'y avait aucune raison de s'être littéralement cassé le cul à chercher pendant un mois et demi d'où pouvaient provenir toutes ces erreurs ma foi fort encombrantes. Et ainsi se termine ce chapitre... »*. Le problème, c'est que la série a duré 56 épisodes. Vous savez ce qu'il fait maintenant, ce Jérôme ? Sous la Tour Eiffel ? Mais il tient avec quoi ? Une corde ? »

Pascal Couvry – CLM BBDO :

« Jérôme ? Jamais entendu parler, désolé. C'est une marque de désodorisants pour WC ? »

Vol.2 - Epitaphe revancharde : « j'irai cacher sur vos trombes »

Avec un peu de recul, le plus difficile fut inhérent à ce qu'un économiste appellerait la conjoncture circonstancielle concomitante à mon arrivée chez CLM BBDO. A peine entamée, la première semaine se révélait déjà rude, mêlant domiciliation nomade sur divers coins de bureau - pour cause de manque de postes - et crise identitaire prononcée : j'officialisais par mail sous le nom de Marion Hervo, la chef de projets de laquelle j'héritais certains dossiers. Par téléphone, le décalage avec ma voix de ténor ultimement virile était encore plus flagrant. Certains fournisseurs ne se remettront d'ailleurs jamais de cette dissonance cognitive, préférant raccrocher leur combiné dans un élan de dépit incrédule, avant d'opérer un seppuku en bonne et due forme.

Le principal problème (qui me coûte aujourd'hui encore) fut finalement de reprendre en cours de route des dossiers sans avoir eu à aucun moment – faute de temps – une synthèse, un débriefing, une explication générale de ce qu'il en retournait, un survol de ce qu'il restait à faire et de ce qui pouvait potentiellement poser problème... Et sans avoir d'épaule de secours sur qui s'appuyer sans retenue. Moins de deux semaines après mon arrivée, mon prédécesseur était parti entamer sa nouvelle vie à l'autre bout du globe, me laissant le plaisir solitaire (et sans cesse renouvelé) de découvrir divers pots aux roses plus ou moins incongrus et de me venger en hurlant de façon hystérique tout en plantant divers ustensiles effilés dans une poupée vaudou à son effigie. Il est à ce propos étonnant qu'il me reste encore des cheveux après me les être vigoureusement arrachés pour assimiler le système de devis / bons de commande / facturations et comprendre les jeux comptables à l'oeuvre. La piste d'envol fut d'autant moins confortable qu'elle fut courte, transformant une propension à l'autonomisation des nouveaux employés en grands moments de solitude. On n'est jamais mieux sevré que par soi-même.

Vol.3 – CLM BBDO no Densetsu, Le job dont vous êtes le héros

Henri Ford n'a jamais dit : « La vie n'est qu'une vulgaire courbe d'expérience », et pourtant, il aurait pu. Partant de ce précepte juteux, la société de jeux vidéo Nontendi © a développé CLM BBDO no Densetsu – Tales of a Lost Apprentice, jeux de rôle à succès reposant sur un concept d'une simplicité coranique : vous incarnez un jeune employé de la société CLM BBDO et les épreuves qui jalonnent votre épique périple de preux publicitaire un poil chevaleresque renforcent progressivement les compétences de votre avatar. D'un réalisme saisissant, ce phénomène de sociétés anonymes a déjà séduit plusieurs centaines de joueurs à travers le monde. Voici le tableau de parcours d'un des dupes (actuellement niveau 32) s'étant pris au jeu il y a déjà quelques mois :

Compétences acquises (et en cours d'apprentissage) :

- **Compétence Multipass** : Vous vous sentez de plus en plus capables de jongler avec plusieurs dossiers simultanément sans systématiquement vous prendre les pieds dans le tapis (comme par exemple appeler votre fournisseur au lieu de votre client comme vous le faisiez à vos débuts). Cette ubiquité latente vous donne également le sentiment de mieux hiérarchiser vos priorités ce qui n'est pas pour vous déplaire.
- **Compétence 28 Heures Chrono** : Vous êtes persuadés que 24 heures ne suffisent plus dans une journée et qu'il devrait y avoir une loi pour changer ça. A l'instar de Jack Bauer, vos seuls instants de repos consistent en des morts temporaires habilement simulées pour tromper votre monde.
- **Compétence Schizophrénie - Niveau débutant** : Vous switchez de façon svelte entre vos différentes adresses mails et parvenez à conjuguer vie de bureau et vie universitaire. Le reste, malheureusement, attend.

- **Compétence Ivresse Sobre** : Vous êtes de plus en plus aptes à vous concentrer en ignorant les aléas environnants. Parfois, un peu de musique vous aide à focaliser votre attention, mais vous serez bientôt prêt à couper le cordon des écouteurs.

- **Compétence Demerden Sie Sich** : Vous sollicitez de moins en moins vos collègues ou supérieurs pour des broutilles inutiles qui ne sont importantes que pour vous. Vous savez de mieux en mieux à qui vous adresser quand un pépin surgit. Vous avez pris votre place dans la chaîne alimentaire de votre entreprise.

Compétences à acquérir au plus vite :

- **Compétence Anti-Cyclothymie** : Vous arrivez à dompter les différences de cadence et de teneur en adrénaline entre la semaine et le week-end et profitez pleinement de votre samedi-manche pour vous épanouir ailleurs que dans votre lit où vous comatiez auparavant.

- **Compétence Belle au Bois Dormant**: Vous avez assimilé un principe roi qui consiste à jouir d'un sommeil paisible. Vous avez retrouvé votre deuxième monde : la joie des escapades inconscientes a remplacé la crainte de rêver de recommandations stratégiques pour Orange ou de benchmarks Sagem.

- **Compétence Get A Life** : Vous reprenez contact avec vos amis autour de pots endiablés et vous nouez d'amitié avec un cocktail Soho-Coca en le confondant avec une jolie brune un brin silencieuse. Cela vous procure un bonus de +1 en sociabilité, +1 en amabilité et un malus de -2 en sobriété.

- **Compétence 3P (Panoplie du Parfait Publicitaire)** : Vous vous parez de vestons en velours aux couleurs hallucinogènes, arborez des chemises décolletées jusqu'au nombril dans le plus pur style BHL, votre nez ne supporte que des lunettes noires rectangulaires qui jurent avec les écouteurs blancs de votre iPod vidéo dernier cri. Et voilà ! Maintenant, vous pouvez vous fondre dans la clientèle du Café Flore sans que personne ne le sache, et faire semblant d'y rédiger un premier roman parce qu'après tout, c'est ce que tout le monde fait au Café Flore.

- **Compétence Expert de gestion** : Vous maîtrisez sur le bout des doigts le processus de facturation qui prévaut dans ces lieux. Recevoir un bon de commande de fournisseur n'est plus source de sueurs froides et autres angoisses odorantes, mais enclenche un systématisme fort opportun qui vous fait gagner un temps follement précieux.

- **Compétence I believe I can fly** : Vous arrivez à profiter pleinement de la marge d'autonomie et d'indépendance qui vous est offerte. Si besoin, un rail de coke peut faciliter le sursaut de volonté libérateur. Qu'importe le flocon...

Partie III. Préparation de la seconde période (mars-juin)

1. Activités prévues par le maître d'apprentissage telles que comprises par l'apprenti

Vu l'heure qu'il est, soyons concis, soyons organisés, soyons Sujet + Verbe + Complément. 3 catégories sont à distinguer :

Les anciens clients qui restent des clients pour le moment

Finansol a déjà sollicité l'agence pour l'organisation de nouvelles semaines de l'épargne solidaire en Province pour la seconde moitié de l'année 2006. Je devrais m'occuper de la partie pilotage en amont. Est-ce que le format des éditions précédentes (une tournée de bus avait été réalisée pour la semaine en Île-de-France) est viable et bienvenu ? Comment optimiser un budget restreint pour combler les ambitions débordantes de ce client ?

Les anciens clients dont on ne sait pas encore s'ils resteront des clients mais il y a des chances quand même

Un dernier bilan général sur l'édition 2006 de la campagne de recensement et l'avenir de notre collaboration avec l'Insee sera remis en cause. L'appel d'offre pour les campagnes de 2007 à 2009 a déjà été effectué, le verdict est en suspens. Si nous sommes retenus, j'aurai l'occasion d'entamer l'organisation de la campagne 2007. Même joueur joue encore ?

Même traitement pour Cortal Consorts (filiale du groupe BNP Paribas) dont le budget, jusqu'ici dans l'escarcelle de l'agence, est actuellement remis en compétition.

Les anciens prospects dont on ne sait pas encore s'ils seront des clients mais on aimerait bien

La compétition Sagem va prendre de la vitesse au cours du mois de février pour s'achever sur une présentation prévue début mars (l'agence gagnante sera désignée à la mi-mars). Je sais ce qui animera mon futur proche (les compétitions Cortal et Sagem, pour lesquelles je jonglerai entre benchmarks et briefs créatifs), mais à plus long terme, personne n'a idée de quoi il sera fait. Dans la publicité, il n'y a aucune certitude dans le surlendemain.

2. Objectifs personnels fixés par l'apprenti pour la période 2

- Conserver la curiosité de découvrir les différents départements qui composent BBDO.
- Trouver un moyen de déléster les directeurs artistiques des retouches mineures en matière de PAO (publication assistée par ordinateur) et devenir un peu plus polyvalent...
- Improve on marketing & communication english vocabulaire. Tu comprends ?
- Intégrer la maxime qui veut qu'en affaires, pas de nouvelle = mauvaise nouvelle.
- Sortir avant samedi le vendredi soir.