

## PORTRAIT JOAQUIM GOMES, ASSISTANT SERVICES GENERAUX

Autodidacte, polyvalent et volontaire, **Joaquim** est une de ces personnes qui aime les autres, travaille à rendre service et touche à tout.

Rencontre avec l'un des piliers de l'organisation au sein de l'agence Frequent Flyer Travel Paris.



**Salut Joaquim, tu es assistant Services Généraux chez Frequent Flyer Travel Paris, pourrais-tu nous raconter ton parcours avant ton arrivée chez Frequent Flyer Travel Paris ?**

J'ai démarré comme simple manutentionnaire au rayon frais d'un hypermarché, je m'occupais de ce qu'on appelle le BOF : Beurre - Œuf - Fromage. Je suis rapidement devenu Responsable du rayon en charge de la négociation avec les marques, la gestion des stocks, le merchandising et le management d'une équipe de 4 personnes. Je me souviens d'un métier éprouvant, il fallait se réveiller très tôt pour être au magasin vers 5h du matin et assurer les mises en rayon avec l'équipe avant que n'arrivent les premiers clients. Et puis au rayon frais, il fait froid, ce n'était pas facile tous les jours mais on s'amusait bien.

A l'époque, mon père travaillait à l'ambassade du Brésil, il m'a donné l'information d'une agence de voyage en plein recrutement. J'ai postulé et c'est à ce moment-là que j'ai découvert les services généraux et l'univers du tourisme pour la première fois. C'était une petite structure de tour opérateur, l'agence s'appelait BBTOURS, je m'occupais de tout : négociation et achats des fournitures, maintenance, courrier, etc. J'assurais également toute la logistique lors de salons professionnels tels que TOP RESA par exemple. Et puis est venu le jour où la banque du Brésil, propriétaire de l'agence, a décidé de fermer, elle n'avait plus assez d'argent pour continuer à maintenir l'activité voyage.

Un ami m'a alors proposé de travailler avec lui, il avait une affaire dans le quartier d'Aligre à Paris. Un bar tout simple, où les gens du quartier venait se retrouver pour discuter, partager des moments de vie. J'ai travaillé comme Barman pendant 3 ans, je crois que c'est un des métiers que j'ai le plus apprécié dans ma carrière. A tel point que je me suis lancé dans l'aventure, j'ai racheté un bar rue de Cotte dans le 12<sup>ème</sup>, c'était le premier bar de la rue. Aujourd'hui il y en a au moins une dizaine. Je me souviens, nous avons tout refait à neuf avec un copain et nous avons lancé un concept Musique Bar avec des concerts rock, c'était une autre époque, tout semblait facile : le contact avec les gens, la diversité, les points de vue. Trop peut-être ? Mon associé n'a pas été très honnête, j'ai dû vendre l'affaire.

### L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : [contact@FrequentFlyerTravelParis.com](mailto:contact@FrequentFlyerTravelParis.com) - Site :

✉ [www.FrequentFlyerTravelParis.com](http://www.FrequentFlyerTravelParis.com)

Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 94 000 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX

Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

Et là, ce fut la découverte, j'ai travaillé sur les marchés, notamment le marché d'Aligre où je tenais un espace de fruits et légumes, j'ai connu les achats à RUNGIS et la vente, l'échange autour des produits, les habitués, c'était très riche humainement. Et puis ensuite, on m'a proposé de restaurer des pierres de taille, je n'y connaissais rien et c'est justement ça qui me plaisait. Découvrir un nouveau métier et surtout travailler de mes mains. C'est comme ça, que j'ai participé à la restauration du Louvre, du palais Garnier à Paris ou encore du palais de la Généralité de Catalogne à Barcelone. J'ai beaucoup voyagé à travers l'Europe à cette période.

Et puis, j'ai eu un accident : rupture du ligament croisé, le médecin m'a interdit de reprendre mon travail, impossible d'escalader les murs, de porter des objets de poids. Fini la pierre de taille.

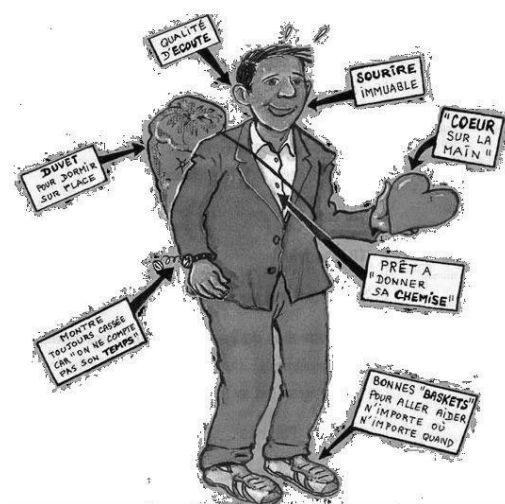
Mais comme il était impossible pour moi de rester sans rien faire, j'ai proposé mes services en indépendant, aux sociétés et particuliers du quartier, toujours dans le 12<sup>ème</sup>. Serrurerie notamment, et c'est comme ça que l'on m'a présenté Marc. **Marc Leidelinger** avait besoin de faire poser une serrure, il s'était personnellement occupé de trouver quelqu'un pour ça. De fil en aiguille, j'ai découvert qu'il s'impliquait sur tous les sujets de son entreprise, ça m'a plu. **Et lorsqu'il m'a demandé si je connaissais quelqu'un pour entretenir les locaux, je n'ai pas hésité une seconde, je lui ai dit : oui, moi !**



**J'ai commencé à travailler en fin de journée, puis à mi-temps en 2007, Marc m'a proposé un CDI, c'est comme ça que j'ai intégré les services généraux.**

**Pourrais-tu nous expliquer en quoi consiste ton rôle : quelles spécificités et quelles interactions tu mets en œuvre avec les autres services ?**

Mon rôle est avant tout d'améliorer les conditions de travail de mes collègues qui ont une fonction plus direct avec le cœur de métier de l'agence. **Je rends service aux autres et je prends en charge tous les aléas du quotidien qui peuvent parfois vraiment gêner la vie de l'entreprise.**



On peut dire que je suis en quelque sorte l'employé polyvalent des services généraux, c'est-à-dire que je sais tout faire au sein de l'agence : achats et commande de matériel, maintenance informatique, travaux, déménagement, faire en sorte que ce qui ne fonctionne plus, fonctionne à nouveau.

Et puis, j'aime tout ce qui concerne les travaux manuels, ça me permet aussi de me maintenir en forme car aller d'un immeuble à un autre, monter les 4 étages, redescendre, cela nécessite parfois une bonne endurance à l'effort.

Je suis d'une nature très débrouillarde, même s'il s'agit d'un sujet que je ne maîtrise pas, cela ne me fait pas peur, j'étudie le problème et je trouve très souvent une solution. Il est très important d'avoir l'esprit d'initiative sinon on peut rapidement

faire du sur place. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle mon poste a beaucoup évolué ; au début je m'occupais essentiellement des bâtiments : entretien, accès, sécurité, **aujourd'hui je suis en charge de toute la maintenance des systèmes informatiques : ordinateur, serveur, routeur, téléphonie, création de lignes.**



A GSM Partner Company

## INTERVIEW DU MOIS

**Je coordonne aussi l'implémentation des postes de travail en télétravail, notamment pour notre service 24H. Je me rends personnellement au domicile de chaque collaborateur en télétravail pour leur garantir des conditions de travail identiques à celles des bureaux sur site.**

**Effectivement, il semble que tes missions soient très variées et qu'elles nécessitent plusieurs qualités. Peux-tu nous expliquer en quoi consiste ta formation ?**

J'ai un CAP et BEP en électrotechnique et j'ai suivi différentes formations depuis que je suis chez Frequent Flyer Travel Paris.

J'ai commencé par une formation en anglais car je dois gérer certains échanges avec des fournisseurs et des partenaires à l'international. Puis, une formation de gestion du temps pour notamment mieux piloter les priorités et maîtriser les échéances. Lorsqu'on assume différentes fonctions, ce qui est le cas aux services généraux, ces compétences sont nécessaires pour être plus efficace. Et enfin, une formation pour mieux appréhender le rôle des services généraux de manière générale. C'est à cette occasion que j'ai découvert qu'il existe désormais une licence professionnelle Responsable des services généraux, poste vers lequel je souhaite désormais évoluer.

Cependant, **je crois surtout que ce sont mes différentes expériences professionnelles qui me permettent aujourd'hui d'être performant à mon poste**, chaque jour est différent, chaque jour est nouveau, il faut être créatif, trouver des solutions, ne pas rester sur l'évidence, et j'adore ça, chaque journée est un challenge.

**De quoi es-tu le plus fier depuis ton arrivée chez FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS ?**

**Je suis très attaché à la relation que nous avons construite avec Olivier Angibaud, mon responsable.** C'est un manager qui ne met pas à l'étroit, il fixe le cap mais il me laisse beaucoup de liberté, pour notamment lui proposer des solutions, faire des suggestions imprévues. Il reste ouvert et prend en compte mes remarques.

C'est très important, c'est ce qui donne envie de s'investir. Il y a de la bienveillance dans notre relation. Il y a de la confiance et du respect sans occulter l'obligation professionnelle et la rigueur de notre métier. C'est avec ces ingrédients qu'on peut vraiment se donner à 100%.

Je me souviens par exemple de notre déménagement en 2008. Nous étions installés dans 3 appartements, l'espace était devenu trop exigu compte tenu de l'activité grandissante de l'agence, nous avons donc investi dans un nouvel immeuble de 3 étages que nous avons-nous même entièrement rénové.

Les collègues sont partis le vendredi soir et sont revenus le lundi matin, tout était prêt : l'aménagement des postes de travail, l'installation du matériel informatique, la mise en réseau des connexions web, téléphonie, serveur. Nous avons fait en sorte que tout soit opérationnel sous 48h.

C'était intense, nous avons travaillé fort et très tard, mais plusieurs personnes sont venues donner un coup de main ce week-end là et cela nous a laissé de très bons souvenirs.

---

**En dehors du fait de rendre service à tes collègues, quelles sont tes passions ou tes hobbies dans la vie ?**

Ma famille et mon fils en particulier, il a 15 ans et c'est très important pour moi de passer du temps avec lui. De lui transmettre des valeurs, comme celle de l'effort et du collectif, on joue beaucoup au football d'ailleurs, ça permet de partager des choses autrement que dans la relation classique père / fils.

Et puis, j'essaie aussi de prendre du temps pour moi, **je m'intéresse beaucoup à la méditation, cela me permet de prendre du recul et d'avoir un esprit reposé, d'être plus serein.**



Sinon, puisque je ne peux plus faire de sport à proprement parler, je le regarde dès que je peux, à la télé ou dans les gradins, je supporte aussi bien mes équipes préférées que celles des copains qui jouent en amateurs.

**Ta devise dans la vie ?**

En avant toute !