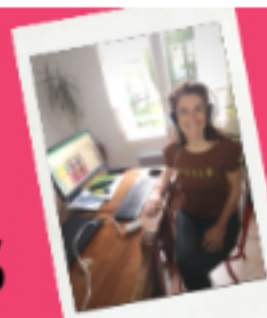


## Déconfinée et en télétravail, Marie Claude nous raconte !



"On peut faire le même métier en télétravail tout en garantissant d'avoir de la qualité à tous les niveaux !" Aujourd'hui, retour sur le témoignage de notre nouvelle #héroïneduquotidien, Marie Claude Campos, Conseillère Clientèle Distributeur. Au travers de son interview, découvrez son quotidien et son ressenti en télétravail !

### L'INTERVIEW AU COEUR DE LA CRISE CORONAVIRUS



MARIE CLAUDE  
CONSEILLÈRE CLIENTÈLE  
DISTRIBUTEUR  
MARCHÉ DE MASSE

**enedis**  
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

### Peux-tu nous décrire ton métier et les missions dont tu as la charge ?

“

Je suis **conseillère clientèle distributeur**. Je prends en charge des demandes techniques, émises par les fournisseurs, à réaliser sur les appareils de comptages électriques de nos clients. **Je veille à leur satisfaction et respecte les engagements qui incombent au distributeur.** Pour mener à bien ces missions, je travaille avec différents partenaires : la CPA, et aussi les bases opérationnelles avec les techniciens et l'agence de raccordement. Je suis également appui métier. Je suis chargée de former tous les nouveaux arrivants qui vont traiter des tâches identiques aux miennes. J'accompagne et j'aide à la montée en compétence des conseillers qui sont déjà en place. Pour finir, j'ai à cœur de maintenir une bonne ambiance et de rester à l'écoute de toutes et tous, encore plus en ces moments difficiles !

## Comment la période de confinement a-t-elle modifié ton activité professionnelle et ton organisation ?

“

Déjà, je n'ai plus le trajet d'une cinquantaine de kilomètres entre le domicile et le travail, donc je déjeune sur mon lieu de vie, ce qui n'était pas le cas avant. Egalement j'ai retrouvé mes enfants qui étaient dans leurs appartements ; donc on est tous à la maison comme quand ils étaient petits ! Au niveau de mes horaires, je n'ai rien changé, je suis toujours sur le même rythme. J'avais tendance à travailler tard. **Nous ne sommes pas moins impliqués ni déconcentrés à la maison finalement.**

Ensuite pour l'organisation, je suis installée sur la table de mon salon, au lieu de travailler en équipe sur un plateau clientèle avec un environnement toujours en mouvement. **Donc là c'est une grosse différence d'ambiance !** Du coup les bruits sont forcément différents, il peut y avoir ceux de la télévision, du four, des oiseaux ou même celui de la perceuse du voisin !

Enfin, une de mes missions en tant qu'Appui métier reste la formation et la montée en compétence des conseillers, mais elle a une part moins importante depuis le confinement, nous avons dû imaginer d'autres méthodes de professionnalisations, plus réactives, au travers de Lync, Tchat ou Téléphone.

**Nous tentons de réinventer notre façon de former notamment au niveau du format.** Cette situation nous permet d'envisager les choses autrement.

## Que retires-tu de cette situation de télétravail ?

“

Si je devais résumer la situation du confinement en une phrase : « ce que l'on croit vrai aujourd'hui ne le sera peut-être pas demain. » Le positif de la situation c'est qu'il y a eu une grande adaptabilité et réactivité de notre agence face cette crise inédite. **Nous avons été entourés par nos managers.** Ensuite, il y a 3 mois, je n'aurais pas cru possible que l'on puisse travailler à la maison tout en préservant les données importantes que nous gérons. Je trouve que l'aspect positif de cette situation c'est vraiment que nous pouvons pratiquer notre métier avec un réseau fiable et sécurisé tout comme nous l'avions en agence avec des manipulations simples au quotidien. Nous avons du matériel performant et c'est facile à mettre en place chaque matin. Il n'y a pas plus de contraintes qu'auparavant. C'est fluide informatiquement ! Nous nous sommes adaptés et nous n'avons jamais cessé de travailler. **Enfin, on peut faire le même métier tout en garantissant d'avoir de la qualité à tous les niveaux !** Pour avoir fait des appels sortants auprès des clients, je me rends compte qu'ils sont disponibles. Nous ne tombons plus sur la messagerie, ils décrochent systématiquement. Ils apprécient que nous soyons présents et disponibles. Les échanges téléphoniques sont bienveillants et plus longs qu'auparavant. On a tous besoin de parler (eux et nous).

“

Egalement, je trouve que les personnes sont prévenantes. Que ce soit nos collègues, les autres entités avec qui l'on collabore ou, les fournisseurs, ils s'informent tous de notre santé ainsi que celle de notre famille. **C'est très agréable cette bienveillance ambiante. Nous sommes tous mobilisés vers un objectif commun afin de privilégier les clients qui n'ont pas d'électricité et la santé de nos techniciens.**

Je suis aussi heureuse de montrer à ma famille en quoi consiste mon travail. Et enfin, je dirai que la solitude que peut ajouter le télétravail m'a poussée à être encore plus curieuse que je ne le suis déjà et à faire plus de recherches sans questionner les experts. Donc un parcours vers l'autonomie en découvrant de nouvelles choses.

“

Il y a cependant un côté négatif, le fait de se contacter par tchat ou par mail fait perdre la convivialité de la proximité. **La communication privée de son et d'image peut amener à interprétation et méprise, voir à une incompréhension totale de la demande.** Les tchats arrivent parfois de plusieurs interlocuteurs en même temps, ce qui peut générer du stress. Enfin, l'unité d'une équipe est difficile à maintenir sans se voir. C'est un travail de chaque jour de maintenir la cohésion, de se sentir membre d'un groupe quand on est seul dans son salon. Il faut y mettre beaucoup d'énergie.

**Après ces semaines de TAD, as-tu un conseil à donner à nous donner pour vivre cette situation le plus sereinement possible ?**

“

Avant tout, il **faut rester à l'écoute de soi et des autres.** Il ne faut pas hésiter à prendre le téléphone lorsqu'il y a des incompréhensions par tchat, la voix apaise, ça débloque le problème car les échanges sont simplifiés. L'humour, avec des smileys peut aussi aider pour le tchat.

“

Enfin je dirai qu'il faut partager. Nous avons créé un trello où il y a des selfies en télétravail, de la gym, des recettes, c'est notre endroit de partage ! Et enfin, **il faut s'entraider lorsque l'on sent le découragement d'un collègue.**

**Merci Marie Claude pour ton témoignage !**