

ANNEXES : RESTRANSCRIPTION DES ENTRETIENS

Annexe 1

Personne interrogée : Thierry

Lieu de travail : Smart Charleroi

H : Donc euh est-ce que tu pourrais m'expliquer en quoi a consisté ton travail durant le confinement

T : En fait , le travail il s'est poursuivi de la même manière qu'avant le confinement sauf qu'on l'a fait de chez nous, avec des outils qui se sont mis en place en fait mais dont on s'était sans doute un peu moins emparé. Je parle notamment de la vidéo-conférence. Là on est devenu un peu des pros dans la vidéo-conférence quoi. Par qu'avant on ne le faisait vraiment pas beaucoup, on le faisait sans doute pas de la manière qu'on le fait maintenant, sans doute moins efficace, moins bien vu aussi. On a pu apprécier, en tout cas moi le télétravail j'apprécie vraiment beaucoup quoi

H : Ok ok

T : je ne suis pas vraiment en manque de la présence au bureau, je trouve ça vraiment chouette notamment pour l'aspect des déplacements quoi. Ah moi je trouve ça vraiment hyper confortable de pouvoir travailler de chez moi et puis voilà. Au niveau pour ta question, le travail s'est poursuivi, il s'est aussi selon moi intensifié pour moi car il a voulu gérer tous les nouveaux aspects liés à la crise sanitaire puisqu'on a dû traiter des cas de chômage pour des membres en fait ce qui n'a pas été évident, ce n'a pas été vide, il y a beaucoup d'opposition de la part des caisses de paiement, de la part de l'ONEM, il a fallu beaucoup expliquer aux membres comment ça allait fonctionner, il a fallu gérer tout ce qui concernait les preuves puisqu'il a fallu apporter des preuves que les contrats avaient bel et bien été prévus avant la crise sanitaire. Parfois ça n'était pas tout à fait cohérent non plus parce qu'il y avait des tucs récurrents tu vois. Do'ffice ça devait avoir lieu mais ça n'avait pas lieu à cause du confinement mais il y avait pas de preuves quoi. Donc là il fallait aussi gérer ces aspects là ce qui n'était pas forcément évident. Donc ça, au début on a cru et là je pense en particulier à la direction que le flux de travail allait baisser mais pour moi il s'est plutôt intensifié.

H : et au niveau alors du premier et du second confinement tu vois certaines différences

T : oui. Déjà, on, en ce qui me concerne en tout cas, je suis, bon il y a eu un premier confinement qui s'est progressivement élargi mais au niveau de Smart, il y a pas eu un retour massif au bureau non plus suite à ce déconfinement quoi. Euh, on a continué quand même largement à travailler en télétravail y compris pendant la période entre bah euh juin et fin octobre quoi. Euhhh, moi je suis pas beaucoup beaucoup retourné au bureau parce que ça n'a pas été rendu obligatoire. Honnêtement si ça avait été rendu obligatoire, j'y serais

mais là ça n'a pas été rendu obligatoire et j'y suis retourné hein mais vraiment de manière assez occasionnelle. Je pense que j'y retourné pas plus de 15 fois en fait, depuis mi mars

H : ok o et donc en fait, vous aviez déjà l'habitude de travailler en distanciel alors c'est ça ?

T : Bah non (rire) jamais (rire)

H : et donc par rapport justement comme toi tu pensais, je me demanais si c'était pas trop indiscret, tu pourrais me dire avec qui tu vis.

T : Je suis marié et on a 3 enfants

H : Ah oui ok ok d'accord super.

T : Le plus vieux de nos enfants va avoir 6 ans. On a 3 enfants très très jeunes. Il y en a deux qui sont scolarisés et il y en a un qui va à la crèche. Là tu me parlais des différences entre les deux confinement, un grosse différence c'est les enfants en fait, durant le premier confinement les enfants étaient pas là.

H : Ah ouais du coup bah à ce niveau là, ça effecte ton espace de travail. Et de quelle manière ? Comment tu décrirais ton espace de travail, notamment avec tes enfants et voilà quoi, la vie en communauté que tu n'a pas spécialement sur un lieu de travail quoi ?

T : Ca été, là ca été fort différent entre le premier confinement et la situation qu'on vit aujourd'hui puisque comme je te le dis, les enfants étaient présents 24h sur 24, 7jour sur 7 pendant le premier confinement. Euhh alors euhh au niveau de la gestion justement de ces enfants gestion entre guillemet, ma femme elle est enseignante en fait et euh mais pour l'instant elle est en pause carrière on va dire ça comme ça parce qu'elle développe une autre activité en fait, c'est une activité qui est débutante donc on a pu en fait s'arranger pendant ce premier confinement. Bon alors, il y a des moments où elle devait travailler et alors à ce moment là je m'occupais des enfants et puis je récupérais mes heure sà un autre moment donc franchement ça été quand même assez intense. Je me levais tôt, j'allais me coucher tard et je tâchais de faire le travail que j'avais à faire dans ma partie quoi.

H : Ah ouais ok et par rapport à ça, quel changement au niveau de la flexibilité, cette période a vraiment apporté dans l'exécution de travail quoi ?

T : Au niveau de l'horaire franchement. Avant le 13 mars, j'allais au bureau de 9 à 17

H : Ouais

T : Ca m'arrivais de traiter un mail en dehors de ces temps là mais quand meêm de manière assez anecdotique mais à partir du 13 mars horaire de travail ça devient beaucoup plus flou quoi, ça veut plus dire grand chose (rire) bah si aprce que malgré tout, on est plus disponible pendant les heures d'ouvertures du bruaau, le téléphone il continue à fonctionner, les mails ils continuent à fonctionner, bon bien sûr les mails ils arrivent un peu n 'importe quand mais les coups de téléphone moi j'y répond pas si c'est pas entre 9 et 17

H : Ok ok du coup à ce moment là, c'est toi qui gère ton horaire c'est ça ?

T : Il y a personne qui vient me contrôler.

H : Au niveau de la supervision, ça a changé aussi à ce niveau là puisque tu n'a pas d'horaire fixe de travail

T : En théorie oui, on doit travailler de 9 à 17 mais la situation veut que quand tu dois sur une demi journée parce qu'on fonctionnait comme ça avec ma femme, bah voilà cette après midi ci je dois travailler, ce matin ci je dois travailler, à ce moment là c'est pas possible parce que j'ai absolument une réunion, etc donc on gérait ça comme ça donc les moments où je pouvais pas travailler durant l'horaire habituel bah euh je m'arrangeais pour pouvoir décaler ce temps de travail à un autre moment quoi et ça ne posait pas de souci même c'est relativement ouvert, je pense que dès le début du confinement, le problème a été identifier et la direction était ok avec ça.

H : Et donc du coup par rapport à ça, quelles tâches ont vraiment été impactées dans ton travail par rapport au fait que tu sois à distance et que le contact soit différent ?

T : Beh principalement, bon on faisait pas de télétravail avant le confinement, il y avait une partie du travail qui se faisait à distance, une partie des mails que tu faisais à distance, ça ne changeait rien que tu sois chez toi ou que tu sois au bureau, les coups de téléphone au bureau pareil. Ce qui change c'est qu'auparavant, on rencontrait quand même physiquement les membres, on les rencontrait physiquement lors d'entretiens individuelles ou lors de sessions d'information et tout ces moments là ont été entre guillemets dématérialisés, c'est à dire qu'on les fait en vidéos conférences quoi.

H : Je vois au niveau, comment se déroule les contacts avec tes collègues avec cette période-ci

T : Alors là ouais, je dois dire que pendant le premier confinement, on avait plus de contact en fait, donc on faisait plus régulièrement donc même de manière informel des petits moments de rencontres donc en vidéos hein. Hum ce qui a peut être moins lieu maintenant, on fonctionne pas mal avec le chat via teams mais peut être moins en vidéo-conférence. Euh par contre on a remis en route nos réunions d'équipe parce qu'avant le confinement on faisait des réunions d'équipe donc là on les a remise en route mais c'est une fois par trimestre quoi.

H : ok ok et ouais j'imagine bien mais du coup et si tu me dis bon voilà que la relation elle change aussi avec les membres et les collègues, de manière générale, on s'adapte je pense aussi et avec comment on va dire, comment ça se passe alors au niveau, qu'est ce qui a changé avec ta relation avec la direction ? Est ce que tu ressens plus un soutien ou ?

T : bah ça aussi ça a évolué pendant les période de confinement. D'ailleurs on leur a dit. Je vais t'expliquer chronologiquement comment je l'ai vécu. La direction a été très présente dès le début du confinement et nous a quand même fort fort soutenue ça veut dire qu'on avait souvent des réunions en grand groupe où la direction nous donnait des informations descendantes on pouvait poser quelques questions et alors on avait pas mal et je pense c'était au moins un fois tous les 15 jours parfois une fois par mois, quand même assez régulièrement des réunions en plus petites équipes d'une dizaine de personnes quoi. Alors ça, ça à parti du mois de juillet euh, ça a disparu. Pourquoi ? Je pense qu'il y a eu les vacances où il y a eu sans doute moins de possibilités pour l'équipe de soutien, la direction de réaliser ces réunions et alors ce qui a eu aussi qui a joué un gros rôle, je sais pas si tu sais mais la direction est commune, il y a toute une série de services qui sont communs pour la

Belgique et pour la France et il ya eu une grosse crise en France fin Juillet, à partir de fin août je pense. La crise pôle emploi, tu en as sans doute entendu parlé enfin je pense et ça, ça aussi fait que la direction a été fort fort occupée par ce truc là alors euh je dis fort occupé mais je veux pas leur donné pour autant une excuse quoi parce que selon moi, bah franchement, nous on personnellement, je me suis senti abandonné à partir de juillet. Et d'ailleurs je l'ai dit, j'ai dit au moins Une, 2 ou 3 fois un petit mail qui passait par là, j'ai pas vraiment eu de réactions mais depuis un mois il ont repris un peu les choses en mains.

H : Et, donc du coup, vous utilisez quels outils numériques pour travailler à distance ?

T : email, malgré tout le téléphone ce n'est pas numérique mais on utilise encore pas mal, on fonctionne avec euh sharepoint, teams

H : Teams, beaucoup teams alors ?

T : pour nos réunionsne n interne teams ouais

H : Et donc ces réunionsn elles s'organisent comment alors ? Ces réunions entre collègues et la direction ?

T : Entre collègues, bah comme je te dis, nous dans le hainaut on conserve la manière qu'on avait fonctionné avant le confinement, c'est à dire qu'on se réuni officiellement je vais dire, une fois tous les mois. Et alors, on a décidé quand même la dernière fois d'en faire plus régulièrement, bah voilà, je pourrais reprendre mon calendrier mais je pense qu'on avait pour objectif de se voir au moins une fois par mois quoi. Et je me souviens plus de ta question de base car j'avais quelque chose à dire et j'ai oublié

H : Au niveau des réunions, voir comment elle s'organisait avec la direction et .. ?

T : Ah ouais, ça c'est entre nous, c'est nous qui organisons hein.

H : C'est vous qui vous gérez, vous êtes autonomes dans ces conditions là ?

T : Je pense que c'est souhaiter par la direction mais il contrôle pas vraiment, c'est à nous de nous organiser pour nous réunions et voir s'il y a des points à discuter ensemble et alos au niveau de, je sais pas si au niveau vocabulaire tu as déjà entendu ça mais il y a une équipe de soutien de la direction je t'en ai déjà parlé quoi donc voilà, c'est l'équipe de soutien à la direction qui nous convoque pour une réunion teams àù on va aprler d'organsiaiton également des outils à destination des membres. Donc ça, je pense que c'est prévu tous les mois maintenant. Et ça c'est eux qui organisent quoi et alors ils nous mettent aussi à disposition la possibilité de mettre des points à l'ordre du jour justement. Voilà

H : Et donc, je sais que du coup quand on travaille de 9 à 17h et que tu es sur ton lieu de travail bah évidemment je sais qu'il y a des pauses etc et je sais que comme vous n'avez plus accès à la machine à café ou sur ces temps de midi, vous discutez entre collègues, comments faites vous pour garder contact en dehors du travail telle quel, vous l'avez remplacé par un autre moment ou comment ça se passe ?

T : comme je te l'ai dit, on fait de moisn en moisn en fait, enfin, c'est à dire dans le début du confienemnt on le faisait de manière naturel assez fréquente

H : Et de quelle manière ?

T : par teams

H : donc vous programmez des réunions pour discuter entre vous comme ça ?

T : pas forcément, tu vois, il y a un chat et puis on a une discussion en fait teams parce que c'est un peu technique quoi et à un moment donné on se dit on discute d'un sujet en chattant des questions qu'on se pose entre collègues et puis finalement on se dit on se verrait bien en vidéo plutôt que de continuer à parler via le chat et on laissait ça comme ça; Donc via la discussion. Donc voilà, ici par exemple, on a notre discussion conseiller, cette discussion elle va continuer à exister une fois que la réunion est finie en fait. Si on veut on pourrait la relancer dans 15 jours ou dans un mois ou bien on se dit on se revoit etc, donc on fonctionnait comme ça.

H : Et là tu dis

T : Bah le chat continue à bien fonctionner mais au niveau rencontre vidéo on a plutôt décidé à la dernière réunion de s'imposer de le faire en fait .

H : Du coup au niveau de, est ce quand tu dis qu'une discussion conseiller, ça reprend tous les conseillers de Wallonie ou comment ça se passe ?

T : Non non on s'organise entre nous, c'est à dire qu'il y a 3 antennes dans le hainaut, il y a Charleroi, Mons et Tournai, ça représente 8 conseillers donc c'est pas énorme, c'est notre équipe quoi.

H : Et en temps normal, on va dire, tu avais quoi comme habitude de faire pendant les temps de pause ?

T : Honnêtement, je prends pas beaucoup de temps de pauses (rire)

H : C'est toi qui organise tes temps de pauses même sur le lieu de travail ?

T : le Bureau il est fermé de 12h30 à 13h30 voir 14h donc à ce moment là on est sûr qu'il y a pas de membre donc s'il y a un membre qui débarque on peut lui dire qu'on est fermé mais oui honnêtement on s'organise notre temps de travail, nos pauses comme on le souhaite, on est pas vraiment contrôlé à ce niveau là quoi.

H : Oui je me doute, c'est pour savoir quelles habitudes il peut avoir dans les temps de pause ou je suppose qu'il y a une salle qui est prévue pour ce genre de moment ?

T : Bah écoute non, pas en ce qui me concerne (rire). J'ai pas vraiment d'habitude à ce niveau là. Je suis quelqu'un d'assez solitaire de base en fait. Mais quand n'était tous les 3 ensembles dans le bureau c'est pas forcément dans un moment de pause mais parfois il nous arrivait d'avoir une discussion entre nous qui peut, les occasions de discuter entre nous ont fortement été réduits ça c'est sûr.

H : Est ce que d'habitude, tu entretiens des contacts avec tes collègues en dehors du temps de travail ou pas spécialement ?

T : Non.

H : Ca reste des collègues en fait ?

T : Ca reste des collègues, maintenant il faut savoir qu'avec un de mes collègues on a une autre forme de relation, euh qui est pas une relation amoureuse parce que quand je dis une autre forme de relation on peut penser que ahaha

H : (rire) J'imagine bien mais quand bien même ça ne serait pas mon problème en soi

T : Ouais voilà c'est ça (rire). Mais ça n'est pas ça. Donc avec mon collègue Amaury, on est tous les deux en conseil d'administration du comptoir des ressources créatives à Charleroi. Là ça continue aussi avec le confinement et donc c'est pas vraiment une relation, on entretient pas une relation privée comme tu pouvais, ta question elle sous-entend ça en fait, "est ce que vous sortez ? est ce que .. ?" c'est d'ordre de la vie privée mais en fait pas vraiment. En dehors du temps de travail Smart, on a ce temps, qui n'est pas vraiment pour moi, de la vie privée mais qui est une autre forme de travail en fait. C'est la d'administration du comptoir des ressources créatives. Ca, ça continue en fait, et moi je représente Smart dans ce conseil d'administration et donc ça fait, moi je considère que ça fait partie de mon temps de travail, ça a continué, voilà n'essaie de gérer ça à distance aussi parce qu'il y a aussi du personnel qui travaille, ça demande aussi du boulot.

H : et, est-ce que vous aviez déjà l'habitude d'utiliser Teams?

T : non avant, on va dire pas avant le confinement en fait.

H : Et concrètement, comment ça a transformé tes habitudes de travail ?

T : Maintenant j'allume Teams tous les jours au matin (rire)

H : C'est réservé uniquement aux discussions entre conseiller ou les membres ont accès ?

T : Non ils n'ont pas accès. C'est réservé aux travailleurs permanents de Smart. Maintenant ça peut évoluer mais il y a qqch que je ne t'ai pas encore dit non plus dans ce qu'on a déjà discuté. Je suis représentant du personnel au niveau du conseil d'entreprise au niveau du CPPT. Donc c'est une bonne question que tu poses là. Pourquoi les membres qui sont aussi des travailleurs de Smart, n'ont pas accès aux mêmes outils. Bon il y a des questions financières évidemment, je pense que des licences pour x milliers de personnes va coûter plus cher que pour les 200 travailleurs permanents de Smart

H : De manière générale, c'est toujours facile de communiquer via ce réseau ou parfois certains problèmes peuvent entraver l'exercice de ton travail ?

T : Non pas vraiment.

H : Même au niveau des contacts, dans quelle mesure il y a des complications dans le fait d'être 8 ou plus ?

T : Il peut y avoir de temps à autres des petits bugs mais de manière générale ça fonctionne bien

H : Question inverse, y a-t-il certaines tâches dans ton quotidien qui sont plus facilement réalisables via les outils numériques ou pas spécialement ? Est-ce que Teams a facilité certaines tâches de ton travail en tant que conseiller

T : Moi je dirais que oui, enfin, ça facilite parce que ça demande pas, on parlais du CE et CPPT, pour moi c'est un changement, car 4x par moi je devais aller à Bruxelles et là tout se fait à distance, pour moi c'est beaucoup mieux et honnêtement je perçois pas vraiment de perte de qualité de la discussion quoi par rapport à une présence réelle. Ça peut paraître peut être un peu inhumain mais moi je ressens pas vraiment de... je retrouve pas le mot que je veux dire mais attend, je vais réfléchir un petit peu... je ressens pas une qualité moindre dans la discussion je pense que comme on est entrain de discuter là maintenant, j'ai pas l'impression qu'on aurait une discussion fondamentalement différente que si on était en face à face, je ne sais pas ce que tu en penses

H : Honnêtement, je pense que quand on est deux comme ça, je pense que ça pose pas de problème sauf que bon voilà, il y a pas le contact physique, ça dépend aussi de la relation qu'on a avec le collègue mais je me demande quand vous faites des réunions à 6-7-8 pour la prise de parole il y a des changements, quel sorte de changements il pourrait y avoir à ce moment là ?

T : C'est vrai que maintenant que tu en auras, il y a quand même qqch qui me vient à l'esprit, c'est que, on a plus tendance à se désinvestir dans une conversation si on se sent pas vraiment concerné à la base. Ça, honnêtement, les vidéo-conférences, ça donne quand même l'opportunité de faire autre chose pendant que quelque chose parle quoi.

H : C'est plus simple de se cacher en fait ?

T : Ouais

H : Par rapport à ça, avez vous l'habitude de mettre la vidéo-conférence quand vous vous voyez ou pas forcément ?

T : Oui moi je la met, c'est pas une règle quoi. C'est pas parce que je met la vidéo que cela m'empêche de faire autre chose si je veux.

H : Entre les deux confinements, il y a la période du chômage partiel, finalement qu'est ce qui a vraiment changé dans ton travail durant cette période ?

T : En fait, le chômage partiel il est intervenu quasiment au moment du déconfinement, donc ça n'a pas été entre les deux confinements. Dès le mois d'avril il y a eu du chômage partiel, moi ce que j'ai ressenti comme je te l'ai déjà dit tout à l'heure c'est que il y a pas eu vraiment de, il y a une baisse du chiffre d'affaire, ça c'est indéniable mais il y a pas vraiment une baisse de la quantité de travail à réaliser. Tout ça pour c'est le nouveau souci de chômage partiel c'est que il y avait des moments où on travaillait pas mais le boulot restait là quand même quoi. Voilà c'est juste, ça ne nous a pas facilité la vie ce chômage partiel, ça a permis de faire des économies à l'entreprise, je trouve ça quand même intéressant car sans ces économies bah évidemment les résultats financiers seraient moins bons qu'ils sont là maintenant donc voilà c'est pouvoir éviter qu'on doive licencier du personnel. Au niveau de la quantité de travail au niveau des conseillers, bah ça a pas été facile sauf pour peut être certaines personnes, parce qu'on nous a laissé une assez grande latitude dans la façon de prendre ce chômage partiel et dans certaines équipes ça a pu poser des problèmes parce que certaines personnes se sont dit ok " vous voulez pas prendre du chômage partiel, c'est pas grave, moi je vais tout prendre", à ce moment là ça veut dire qu'il y a des personnes qui se sont complètement retirées en fait en chômage partiel. Donc d'une certaine manière ça

pouvait arranger d'autres personnes qui n'ont pas du avoir ce chômage mais d'une autre côté, toute la quantité de travail, bah voilà si une personne est juste absente un jour par semaine, elle absorbe sa quantité de travail sur les 4 jours qui lui reste mais si une personne est totalement absente pendant 1 voir 3-4 semaines bah finalement cette quantité de travail doit être absorbée par d'autres collègues.

H : Donc pour que je comprenne bien, vous avez des relations avec des membres mais comment ça se passe quand il y a une absence comme tu dis ? Est-ce que les membres savent directement qu'ils doivent contacter qqun d'autre ?

T : Chez nous, dans le hainaut, on s'organise en déviant. Quand on est absent sur une moyenne ou longue période, à partir de 2 ou 3 jours, on dévie nos emails sur une boîte commune, la boîte hainaut qui est gérée par d'autres collègues à tout de rôle donc moi par exemple je gère la boîte hainaut aujourd'hui.

H : Donc ça veut dire quand vous étiez en chômage partiel, toi tu n'as pas ressenti une réduction de ton travail mais tu me dis que du coup parfois il y avait certaines personnes qui prenaient les charges des autres et d'autres personnes vont plus ressentir cette réduction alors qu'ils étaient dans la même situation économique ?

T : Attends, répète un peu

H : En tant que conseiller, vous avez pas ressenti une réduction du travail alors que vous étiez dans une situation de chômage économique. Comme vous avez pas eu cette réduction de travail, quel a vraiment été l'impact salarial ?

T : Est-ce que j'ai perdu beaucoup d'argent c'est ça que tu veux savoir

H : En fait si ça te dérange pas oui mais ce que je veux dire c'est je suppose que la direction avait conscience que la réduction du travail n'allait pas se faire. Même si tu n'as pas senti cette réduction, comment est-ce que la direction a fait passer le message pour expliquer ce qui est réduit dans le travail ?

T : Il y a pas eu de message similaire. Eux, tout ce que nous disaient, pendant que vous êtes en chômage, vous ne devez pas allumer l'ordinateur, accéder aux mails, participer au réunion, etc. Parce que, c'est pour éviter que l'ONEM fasse des contrôles en disant voilà il y a des gens qui sont pas sensé travailler et en fait ils travaillent et ça, ça entraîne des sanctions pour l'employeur. Donc s'ils nous disaient de pas nous connecter, moi je pense que c'est pas forcément de la bienveillance même si de manière générale, je vais pas dire que la direction est malveillante, c'est pas ça que je veux dire mais c'est pas de la bienveillance que de dire vous êtes au chômage donc ne travaillez pas. Et donc, en gros, par rapport à la direction, c'est un point que l'on soulevé de nombres fois au CE, donc ça ça sort un peu de mon boulot de conseiller mais on a bcp demandé voilà quel est votre position par rapport au chômage BUG. Donc au CE ce qu'on demandait le rapport entre le chômage économique et la charge de travail qui ne diminuait pas pour toute une série de raisons. Pour les conseillers, la charge de travail n'a pas diminué de manière parallèle avec le chômage économique qui nous a été imposé et ça la direction répondait, "nous aussi nous sommes au chômage économique et les équipes qui aident la direction le sont aussi donc on a pas le temps d'étudier ce rapport entre chômage économique et charge de travail.

H : et donc comme tu en parlais, tu as perdu beaucoup d'argent dans cette situation ?

T : Non je n'ai pas perdu beaucoup d'argent là maintenant, je l'ai pas beaucoup senti par contre ce que à quoi je m'attends c'est, je sais pas ce que tu vois ce que c'est le précompte professionnel ?

H : non

T : C'est une partie du salaire et c'est aussi valable pour les allocations de chômage économique qui est enlevé directement à la source et qui est donné aux impôts et l'année suivante les impôts regarde, bah voilà, Monsieur Noël, il a touché autant, il a déjà versé autant de précompte professionnel, est ce que c'est suffisant ou pas ? Donc en fait tout ça pour dire, qu'on a pas eu une baisse, j'ai pas calculé honnêtement, j'ai pas ressenti de baisse flagrante des revenus mais ce à quoi je m'attends c'est qu'au niveau des impôts, il y a ait pas assez de précompte prélevé, je sais pas si tu veux que je rentre dans les détails par rapport à ça.

H : J'ai bien compris le système

T : Moi je crains que tant au niveau du chômage qu'au niveau de l'employeur on nous a pas assez précompté, on va avoir un retour de bâton l'année prochaine. Dans mon cas, en général je retouche pas ma des impôts car j'ai 3 enfants, une maison à payer etc, à mon avis ce que je crains c'est toucher moins que ce que je pourrais toucher en générale

H : L'impact salarial va arriver l'année prochaine alors. Alors une dernière question, je sais que tu en as déjà parlé et que tu m'as dit que le travail à domicile te plaisait mais ça serait une façon de travailler qui te plairait à long terme ? Qu'est ce que tu retiendrais en fait de cette période, qu'est ce que tu te dirais ça franchement ça m'a aidé dans mon travail ou ça ça m'arrange plus pour telle raison ?

T : Moi je pense que ça me plairait de continuer le télétravail alors pas comme dans le premier confinement où on doit en même temps gérer les enfants. Avoir un télétravail un peu plus classique où travaille effectivement dans des horaires normaux, ça me plairait vraiment beaucoup et j'avais entendu une réflexion qui me semblait intéressante par rapport à ça, c'est que avant le confinement, on se demandait plutôt quand est-ce qu'il serait bien de déterminer les moments où le télétravail va se faire et je pense, à moi j'arrive à travailler aussi bien voir mieux de chez moi, ça m'enlève le poids, enfin faut pas exagérer non plus, des déplacements mais malgré tout c'est du temps perdu tu vois. Ici, je vais conduire mes enfants dans le village, je reviens ici, je commence à travailler père, etc. C'est très confortable en fait, au niveau de l'organisation de la vie quoi. Pour continuer ce que j'étais entrain de dire, je pense que plutôt quand le télétravail est possible, je ne dis pas 100% de télétravail car ça n'aurait pas de sens, il faut avoir de contact humain quand même mais se demander quand il est vraiment nécessaire d'être là en présentiel. Inverse la question. Se dire entre guillemets la règle c'est le télétravail mais quand est ce que effectivement il faudrait qu'on soit là et par exemple tous les membres du bureau de charleoir devraient être là à tel ou tel moment pour pouvoir discuter de certaines choses et se voir etc. Moi je pense que ça serait qqch d'intéressant à réfléchir.

H : Quel serait ta réponse à cette question instinctivement ?

T : Je pense qu'on devrait se voir 1 jour par semaine serait largement suffisant (rire)

H : Et qu'est ce que le rpésentiel vous permettrait de faciliter ton travail ?

T : Honnêtement, je vais continuer à dire ce que j'ai déjà dit, pour moi, la qualité du travail et la facilité du travail il y a pas de plus value au présentiel mais c'est plutôt dans la relation humaine et dans le fait de conserver un certains contact humain, je pense même si moi je uis pas en manque par rapport à ça je pense que malgré tout, il faut le conserver.

H : Donc ce jour par semaine, serait exécuter vos anciennes habitudes mais sur une forme d'1 jour ?

T : Non je pense qu'on devrait profiter de ce jour pour pouvoir prendre plus de temps et discuter et prendre du temps pour discuter de nos projets par ce qu'en dehors e la relation avec les membres, on doit aussi avoir des projets avec les membres et développer l'antenne donc ces temps là ne c-devraient pas servir à faire le boulot habituel de relation avec les membres mais plutôt devrait servir à ce qu'on doit faire pour le boulot entre nous pour notre organisation en fait. Tu comprends ce que je veux dire ?

H : C'est pas la nature du métier de conseiller mais plutôt la relation entre collègue voir comment l'organsiation du travail de manière générale ?

T : mais plutôt pour discuter de l'organsiaiton du travail entre collègue ? Ca serait quoi selon toi ?

H : Et si les contacts avec la direction ?

T : Oui on peut aussi ajouter la direction à notre discussion mais je pense qu'entre collègue c'est ce qu'on fait déjà de toute façon.

H : Merci d'avoir répondu.

Annexe 2

Personne interrogée : Coralie

Lieu de travail : Smart Marseille

Hugo : plus simplement de retranscrire Merci beaucoup en tout cas tout. Alors, dis moi en quoi a consisté ton travail ?

Coralie : Bah en gros pendant le confinement le travail était censé consisté en la même chose que d'habitude dans le sens où c'était, euh que enfin rencontrer les membres, les accompagner, quand on les a déjà chez Smart, qu'ils ont déjà créé leur activité et donc gérer tout ce qui était à tout ce qui était euh, en lien avec leurs prestations, en fait donc leur demander de nous envoyer les devis, les contrats de travail, répondre à la question en cas d'interrogation. Ca c'est qu'on doit faire de base et qu'on a continuer à faire pendant le confinement. Après j'avoue le fait qu'on soit dans un tel flou artistique en terme nationale en tout cas J'ai trouvé le rôle, en tous les cas en lien avec les membres, demain, à répondre à des interrogations qui pouvait à qui pouvaient plus traité du quand on va pouvoir travailler ? j'ai le droit d'aller travailler. Euh, en faisant ça, est ce que vous savez quand est ce que le chômage partiel va être mis en place? Parce que enfin, ça, c'est une assistante sociale d'un certain côté, que en fin de compte le boulot de conseiller qu'on fait normalement, où on accompagne dans les projets les activités. Parce qu'en fait, je pense que euh, pour les gens qui sont chez Smart depuis longtemps, on étaient un peu les seuls interlocuteurs qu'ils pouvaient avoir tu vois ? A mon avis tout ce qui était le pôle emploi, la CAF tous ces trucs là, c'était, c'était difficilement joignable. Et moi je sais que j'ai quand même des membres qui m'ont appeler pour me dire mais qu'est ce qu'on va faire en fait. Oui, oui, et vous disiez vous allez comme tout le monde, vous allez vous confiner et puis on va attendre que ça passe c'est et on va voir. Et en plus c'était euh à la premier confinement, on traitait toujours du spectacle vivant. Je sais pas si tu as su ce qui s'est passé ?

Hugo : Oui, un peu mais je ne connais pas bien dans les détails ce qui s'est passé en France C'est différent en Belgique et donc ça crée des contrastes. Mais

Coralie : oui, euh, complètement, c'est que en France justement, la sortie premier confinement au euh moi d'août, tous les membres qui relevait du régime de l'intermittence ont reçu un courrier en recommandé la part du pôle emploi spectacle qu'il leur disait que en gros, ils nous avaient radié de la liste d'employeurs du pôle emploi et donc ils ne pouvaient plus passer nous pour se salarier et donc faire des heures pour le régime de l'intermittence. Donc ça ça arrive au premier octobre mon premier film pour le coup on traitait encore beaucoup avec les intermittents et eux étaient carrément en panique parce qu'ils allaient

se coter. Comment on va faire pour faire nos heures si on peut plus travailler. Ca faisait déjà je pense deux trois semaines que il y avait pas mal de membres qui avait commencé à perdre des dates parce que les organisateurs annulaient parce qu'ils ne savaient pas trop sur quel pied danser et que j'avoue que ça a été le plus compliqué. Par exemple j'avais un membre qui était développeur web au régime général ça n'a pas trop Changer leur vie, ils

bossent de tout temps de chez eux mais surtout euh mais par contre tous les membres qui utilisent le le régime de l'intermittence c'est compliqué parce que sans beaucoup se sont même dit je vais devoir changer de métier.

Hugo : et par rapport à toi leur rapport au travail quelle différence tu remarques entre le premier et le second confinement, justement par rapport au soutien des membres ou autre ?

Coralie : Alors entre le premier confinement et là actuellement ? Alors là déjà la grosse différence, Alors ça c'est pas lié à la crise du covid. Mais le fait qu'on était nul à l'intermittence, fait déjà qu'on ne traite plus avec les intermittents du spectacle donc c'est vrai que la charge de travail là de les rassurer de de des deux trois de se renseigner au maximum sur les allocations qu'ils pouvaient être faites des choses comme ça, on a moins de fer vu qu'on ne traite plus avec eux et en plus euh, plus globalement, J'ai quand même l'impression que ce deuxième confinement les gens beaucoup moins respecté et ont été euh, l'ont beaucoup moins vécu comme la première fois en mode expérience. On n'a jamais vécu ça confine dans le premier confinement il y avait un petit esprit aussi : On on se barricade aussi un peu l'esprit Euh, voire alors là je le ressens beaucoup moins, donc mon travail actuellement ne se modifie pas tant que ça, alors qu'au premier confinement, oui, mais parce qu'en fait les gens continuent de faire leur prestation d'une manière ou d'une autre. Maintenant ils se sont mis à faire des réunions sur Zoom, les gens se sont adaptés en fait à la situation est donc ce à quoi ils ne s'attendaient pas pendant le premier confinement J'ai trouvé à engendrer évidemment une période d'activité totale parce que vraiment, tout le monde a joué le jeu de se confiner et d'arrêter de vivre en fait pendant pendant les semaines. Là, ça se ressent beaucoup moins. Comment? Parce que les gens étaient préparés à faire en sorte que les prestations se face d'une manière ou d'une autre.

Hugo : J'j'imagine bien que je ne sais pas simple et c'est ça aussi pour dans tous les domaines. Euh et si c'est pas trop indiscret est-ce que tu peux me dire avec qui tu viens dans ton lieu de travail, enfin je veux dire à ton domicile ?

Coralie : Alors euh alors voilà, chez moi, je vis avec mon copain pour le premier confinement je vivais en coloc avec trois de mes potes, j'ai coupé mon confinement en deux en fait, j'ai été chez mon copain à l'époque parce que c'était super désagréable de travailler à la colloc car j'étais la seule qui travaillait en télétravail, toutes les autres avaient des boulots qui ont fait qu'elles étaient en congé, enfin en activité partiel, donc on avait pas du tout le même emploi du temps parce que moi durant le premier confinement, s'il y a un truc que pour le coup, j'ai remarqué, c'est le fait de continuer à bosser et en plus d'avoir beaucoup de boulot parce que ça change mais dans le traitement, ça été super compliqué, chez Smart donc on a eu beaucoup de boulot donc j'avais des journées relativement euh je pourrais dire normal banal dans le sens où euh je me levais à 8h j'arrêtais de bosser à 18h et après bon bah je pouvais pas sortir mais en soi voilà, j'avais un l'emploi du temps qui était est elle même alors là alors que pour mes colloques, pas du tout et donc mais elle fait ce truc de se décaler petit à petit et finir par se coucher à trois quatre heures et se lever à midi treize heures. Donc voilà, oC'était impossible de bosser à l'appart donc j'allais bosser chez mon copain et là c'est pareil. Après pour tout t'avouer, je retourne au bureau là station d'ailleurs j'y vais, oui, parce

que c'est trop difficile en fait de faire de bosser sans voir ses collègues. Moi je, j'ai beaucoup de mal et en plus, mon copain ne travaillant pas, est tout le temps à la maison. Donc voilà

Hugo : Et au niveau de son espace de travail Alors euh, quand tu es en télétravail, Comment il décrirait alors de manière générale ?

Coralie : honnêtement, moi j'ai de la chance parce que j'ai la euh, j'ai une table de salon dont je me pose en fait Euh, comme je me pose là maintenant, alors sur mon lieu de travail je me poses de la même manière après la petite différence, mais ça c'est du haut du télétravail. Je trouve que le fait d'être chez toi, tu travailles beaucoup plus parce que tu commences plus tôt. Tu n'as pas la pause où tu peux parler avec tes collègues, résultat tu ne fais pas trop de pause de midi et derrière le soir tu vas avoir plus de souplesse à finir tard parce que de toute façon tu n'as rien à faire que d'être chez soi.

Hugo : Et justement, comment se déroule tes contacts avec tes collègues durant cette période?

Coralie Alors on s'est mis à faire énormément de visio ce qu'on faisait, on est un peu avant mais beaucoup moins. Là c'est vrai que c'est euh on en a au moins une visio par jour pratiquement.

Hugo : Et donc quand tu dis collègues en fait c'est c'est ton groupe de travail on va dire c'est ça ? Vous êtes combien?

Coralie : alors en fait ça dépend. Euh, quand je dis collègues, c'est tous les conseillers mais aussi euh, la direction opérationnelle, tous les gens avec qui je peux travailler en soi, notamment au bureau de Marseille on est trois conseillère pour le coup, on vient quand même dès qu'ils nous ont dit qu'on pouvait retourner en présentiel si on avait vraiment le moral au plus bas, on est revenu, donc elle je les vois plus et en plus comme on est assez proche aussi on se voit aussi un peu en dehors vu que je sais que c'est des gens que je vois pour le travail. C'est des gens avec qui je me permet de tricher sur le confinement. Et sinon on a tous les collègues du groupe Sud parce qu'on a créé des régions chez Smart. On a réuni des bureaux par région, donc c'est avec Toulouse, Bordeaux, Montpellier et Marseille. Eux, ont fait énormément de vision et on s'est même dit que le huit janvier on allait faire en sorte de se trouver un week-end chargé pour se voir, échanger, recréer des relations humaines. Et après on a les calls par exemple avec toute la France quand il y a une nouvelle procédure ou des choses comme ça. Et dans ce cas là, c'est des réunions Zoom, mais dans ces calls là, après un quart des gens que je ne connais pas, que j'ai jamais vu.

Hugo: justement comment ça se passe avec la relation avec la direction opérationnelle. Comment ça s'est déroulée pendant le confinement ? Qu'est ce que tu as vu de changer? Qu'est ce que tu aurais à dire à ce niveau là ?

Coralie : alors pendant le premier confinement, ça s'est bien passé. Après, il y a quand même des des gros bas parce que il y a une... En fait, on ne s'y attendait pas à ce qui allait se passer, notre direction, pas plus que nous euh donc effectivement, il a fallu euh trouver des solutions très vite. Sauf que résultat, on en a payé le prix nous en tant que conseiller parce qu'on est quand même le boomerang entre les membres et la direction. Durant un premier jugement, il y a eu la mise en place d'un écran covid. En fait, c'était pour valider les contrats,

euh en chômage partiel par exemple, au lieu de les valider comme d'habitude, ils avaient généré toute une nouvelle interface, sauf qu'il y a eu des bugs. On a fait des choses, on les a défaites, on les a rerefait, puis défait et donc en fait de trois à quatre semaines. Honnêtement, la quatrième semaine de confinement, on a eu euh, parce qu'on fait des avec notre direction, par région, donc le groupe Sud va avoir personne deux personne de la direction qui viens prendre la températures. Et je sais qu'on a eu un call super difficile où tout le monde était à moitié en larme maintenant là, on disait là c'est plus possible, en fait. Donc euh, moi en tout cas, je sais que dans les directeurs opérationnels, directeurs directrices opérationnelles qu'on a, on s'entend bien avec eux en terme d'humain, ça c'est certain. En revanche sur le travail il y a plus d'un reproche qui a été fait au premier confinement parce que enfin, tu vois il y a même des procédures qui sortais avant même qu'on ne soit informé. Donc on avait les membres qui nous appelaient pour nous dire des choses qu'on en savaient même pas. Euh, on a par exemple il a été dit au membre avant que l'écran nous on n'est formé dessus, que la mise en place du chômage partiel se faisait. Donc là on a eu une multitude d'appel, sauf qu'on était toujours pas formé à gérer ça sur l'outil. Donc nous on est formé par et non ça va pas être possible. Et comme les gens étaient quand même super stressé parce que c'est assez anxiogène tout ce qui se passe, automaquitement il avaient tendance à être un peu plus agressif, sur les nerfs et nous il y a un moment donné, ça fait vraiment la chaine alimentaire, le membre va t'agresser, et toi le moment où tu en peu plus, tu vas finir par tout remettre sur ta direction. Et là, ce le second confinement c'est pareil, il y a eu un loment où on a fait une réunion groupe Sud où on a dit quand même pas mal de choses négatives mais parce que là c'est compliqué parce qu'en plus chez Smart en France, au de là du fait qu'il y ait ce second confinement il y a en plus la crise du spectacle vivant donc grosse remise en question de notre métier en tant que conseiller. A Marseille c'était 64% de notre activité et tu traites totalement des choses différentes quand tu as des membres d'origine générale donc là il y a tout ça qui se mélange.

Hugo : Comme tu dis, vous avez souvent des réunions avec tes collègues mais au niveau des réunions avec la direction, comment ça se passe ? Toutes les semaines, tous les mois ?

Coralie : toutes les deux semaines on a un call Tools où on va voir quelqu'un de la direction qui va échanger avec nous mais on a aussi des class plus généraux où il y a tous les conseillers, les administrateurs délégués, c'est à peu près, là on en a eu deux depuis le confinement

Hugo : Vous êtes plus ou moins combien quand tu dis tous les conseillers ?

Coralie : Sur ces calls, on est bien 80 personnes. Tout le monde n'est pas là en même temps mais ouais on est bien 80 personnes.

Hugo : ok j'imagine bien. Et donc quand tu n'avais plus accès à ton lieu de travail tel quel, je sais que vous avez plus accès à la machine à café ou en pause pour discuter entre collègues, donc comment faites vous pour garder contact , l'avez vous remplacé par d'autres moments ?

Coralie : Nous je sais avec l'équipe de Marseille, on passe constamment nos journées à s'appeler sur Teams BUG, pendant le confinement il y a eu une aprèm où les filles sont venues travailler avec moi donc on s'est vue. On s'est prévenu et on est venu au bureau

donc on s'est vu et sinon ce qu'on faisait c'est énormément de teams mais vraiment énormément d'appel comme on fait là

Hugo Et quand vous dites faites teams c'est uniquement pour le travail ou ce sont aussi simplement pour avoir des discussions en dehors du cadre de travail ?

Coralie : Ca tourne toujours autour de Smart, il y a des fois on va pouvoir s'appeler car quelque va nous avoir saoulé donc on s'appelle pour en parler, échanger, en tous les cas, dans le groupe Sud avec les villes que je t'ai précédemment cité, on est quand même tous assez proche et résultat on se contacte au moins 1 fois par semaine, on se fait un call et s'il y a pas de raison en terme de travail, on va le faire quand même pour prendre des nouvelles et savoir comment ça se passe. Déjà moi j'ai eu le covid là pendant 15 jours et beh je sais que résultat le groupe Sud s'était appelé, j'ai eu des petits messages sur Teams en mode « repose toi bien », on se donne quand même pas mal de nouvelles.

Hugo : Du coup vous utilisez teams principalement

Coralie : Ouais

Hugo : Et c'est toujours facile de communiquer via ce réseau où parfois des problèmes peuvent entraver l'exécution du travail en tant que conseiller ?

Coralie : On utilise teams uniquement entre conseiller pas avec nos membres, non ça aucun souci, je trouve que c'est un bon outil, c'est plus le côté, on bosse sur l'ordi toute la journée et que normalement les moments où on est pas sur l'ordi, c'est les moments où on rencontre les membres, donc on est constamment sur l'ordi donc un moment tu en as la claque des visios ?

Hugo : Comment est ce que ça a transformé tes habitudes de travail sachant qu'avant vous utilisiez teams mais pas autant du coup comment tu t'es adapté et comment ça a transformé tes habitude de travail ?

Coralie : Ca a bien transformé car Pour tout t'avouer avant je ne connaissais pas Teams ouais enfin vite fait.

Hugo : Je te rassure je suis étudiant on utilise Teams ça avant je connaissais pas non plus hein donc ouais

Coralie : donc ouais c'est vraiment là ça a été de le par la découverte de tous les outils qui permettraient de communiquer en visio mais après sinon ça va vraiment changer ma dynamique de travail bah tout simplement parce qu'en fait euh le moment où j'allais avoir déjà où j'allais avoir un membre au téléphone qu'il me posait des questions j'avais pas les réponses euh en temps normal c'est je me retourne je demande on échange là dessus alors que l'automatiquement c'était plus bas je vais je vais noter votre question et puis euh je vais revenir vers vous et là tu appelle-moi ou alors tu écris vite fait j'écris vite fait dans teams euh oui au fait j'ai une petite question tout ça en fait c'est que tout c'est tout est moins rapide et c'est vrai que ça se ressent aussi euh dans les requêtes qu'on va faire à la direction car je sais pas si tu sais mais chez Smart quand on a une demande d'un membre sur un point auquel on ne peut pas avoir d'accès par exemple informatique on verra ce qu'on appelle des carte jira

donc c'est sur un logiciel qui s'appelle Jira on va faire une carte par exemple, merci d'extrourner ce contrat la prestation est annulé des choses comme ça et c'est vrai que là maintenant j'ai aussi pris l'habitude écrire des phrases sur Teams à une des directrices en lui disant oui je voudrais ça parce que bah parce que en fait maintenant on est tellement à communiquer par sérieuse par ce biais là que j'avoue que il m'est arrivé e au lieu de faire avec Haas d'aller parler en direct la personne parce que normalement par contre je ne ferais jamais si si j'étais pas constamment Enfin tu vois maintenant Teams est toujours ouvert sur mon ordinateur ce qui ce qui avant n'était vraiment pas le cas.

Hugo : Ca veut dire que parfois même en dehors de tes heures de travail et est-ce que tu communique avec tes collègues par Teams là où tu l'aurais peut-être pas fait en temps normal ?

Coralie : Alors pas par Teams, parce que quand je ferme l'ordinateur je ferme l'ordinateur. c'est justement celle là ou sinon je trouve ça super piégeux et ça me la vachement fait pendant le premier confinement et là je j'essaie de le faire moins c'est si je laisse mon ordi ouvert je vais entendre qu'à 19h je vais recevoir un mail et je vais pas pouvoir m'empêcher en fin de compte c'est vrai que en temps normal l'ordinateur il reste au bureau en fait et je rentre chez moi le soir et le boulot je le reprend le lendemain tel que j'y pense mais en tout cas j'ai pas mon outil de travail avec moi donc là résultat quand je cesse mes journée j'essaie d'éteindre l'ordi donc je parle pas Teams par contre c'est vrai que chose que je faisais moins avant maintenant j'ai pris l'habitude d'appeler des fois des collègues le soir bah pour papoter quoi mais aussi parce que je pense que ça c'est un truc k comme le fait d'appeler les gens c'est pas quelque chose que je faisais énormément et là on a quand même que ça à faire donc voilà tu vois là

Hugo : et aquand tu t'es retrouvé en confinement et que que t'as pas pu aller sur ton lieu de travail du coup est-ce que comment est-ce que c'est toi qui gérais tes horaires où est-ce que finalement ou ou alors oui mais ce que tu prenais les mêmes horaires où comment tu t'es organisé voilà au niveau de ton espace temps on va dire ?

Coralie : ouais bah en fait en terme d'horaire nous on a tout de façon la contrainte du téléphone c'est-à-dire que le bureau est ouvert de 9h à 17h30 donc tu peux pas te dire je vais me lever à 11h et finir à 20h c'est pas possible après on est quand même 3 et nous rappelle que la permanence téléphonique BUG des fois j'allais dire au filles en demain ça me dérange pas je commence à 10h parce que je sais pas je suis crevée et je finirais à 18h30 parce que pour traiter les mails ça ça il n'y a pas de souci mais ce que je ce que j'ai eu tendance à faire quand même parce qu'en plus fin il y a un moment donné ou t'es en pleine forme en fait quand tu es confiné depuis 6 semaines j'ai rien il y a un moment donné ou enfin voilà t'as quand même ta crème de de l'énergie donc je me levais vers en gros je faisais 9h00 18h

Hugo : Et après 18h alors tu coupais c'était eux jusqu'au lendemain ?

Coralie : ouais à part si sauf si je me rendais compte qu'il y avait un truc que j'avais pas fait et et c'est là le piège du télétravail, c'est que ton boulot est constamment avec toi.

Hugo : ouais c'est ça tu vois pas la séparation entre ton foyer et la sphère du travail quoi

Coralie : Tout à fait surtout qu'en plus tu vois moi il y a un truc c'est marrant qu'on parle de ça par ce que j'en parlais à Lucie une de mes collègues que j'aimais pas le télétravail à l'origine parce que parce que je lui disais j'ai besoin du temps de trajet en tout ça car c'est un temps que je fais à piedet donc j'aime bien j'ai besoin de ton trajet pour aller de chez moi au boulot et l'inverse parce que ça coupe ma journée et par exemple en temps normal quand je vais rentrer du boulot et que j'ai prévu une soirée je sais que j'ai le trajet de retour je viens de rentrer je vais me doucher me changer je pars en soirée et vraiment je différencie parce que là c'est vraiment pas possible je suis constamment dans le même dans la même dynamique

Hugo : j'imagine j'imagine bien parce que je suis aussi un peu comme ça en fait c'est c'est généralement sur les les temps de trajet avec j'arrive à réfléchir un peu à organiser ma journée aussi de manière générale : ce soir je fais ça OK donc maintenant je vais prendre une douche puis je fais ça je m'organise un peu en fait c'est c'est vrai que c'est marrant de j'imagine que ce ça va changer à ce niveau-là et est-ce qu'il y a on va dire entre on va dire la période de compliments totale et celle du chômage partiel où d'accès à ton lieu de travail concrètement quelle tâche et qu'est-ce qu'il comment ton travail a vraiment était a changé enfaite qu'est-ce qui qu'est-ce qui a été transformé comment vous êtes adapté par rapport à ça ?

Coralie : alors il y a un truc déjà qui a qui a vraiment changer c'est tout simplement que moi chez moi j'ai pas d'imprimante pour tout ces trucs là et donc chez Smart on est passé au 0 papier pendant le premier confinement normalement ouais normalement par exemple tu vois les papiers de demande de note de frais si tu veux c'est dans les membres c'est quelque chose de leur poche il souhaite se faire rembourser sur le avec le disponible qu'ils ont sur leur activité et donc en fait ils s'auto remboursent tu vois et on aura on leur disait toujours vous allez faire votre achat au nom de Smart, vous imprimez le document de la note de frais et me l'envoyer par courrier BUG la facture en papier original et en fait avec le confinement ça typiquement on est passer au 0 papier et ou pas nous envoyer tous par mails essaye maintenant je fais beaucoup plus de truc par mail que ce que je ne faisais alors et

Hugo : et donc du coup donc dans ta relation avec les membres justement est-ce que comment est-ce que on va dire le confinement à et qu'est-ce qui a changé concrètement dans ta relation avec le monde quoi typiquement est-ce que par rapport à avant et après qu'est-ce qui change

Coralie : bah ce qui est certain ce ce que à eu un moment donné il y a eu une une place enfin pour certains manga tous mes places un peu central ou ou tu vois il nous appelait en fait pas forcément pour le boulot mais pour prendre des nouvelles personnes ou si on avaient des informations par le gouvernement que n'avait pas encore et en fait ça a vraiment déclenché sur le côté ou il se passe un truc tellement tellement hors du corps commun okay l'automatiquement on échangé à ce sujet là ce qui nous pend c'est ce qui nous a poussé à échanger sur d'autres choses donc normal qu'il y a pas mal de membres avec qui déjà je m'entendais bien mais que j'ai connu beaucoup plus personnellement alors c'était toujours au téléphone jamais en visio mais en plus il y a le côté où en fait les gens sont chez eux et toi t'es chez toi donc c'est débile mais mais si une membre a son copain à côté qui joue de la musique elle te dira bah c'est mon copain il est musicien machin, tu entres un peu plus dans l'intimité des gens.

Hugo : C'est marrant que tu dises ça mais d'un autre côté on rentre tu rentres plus dans l'intimité des gens mais il y a moins de contact social tu vois tu les vois plus physiquement lors du coup

Coralie : tout a fait tu les vois plus physiquement oui mais mais je trouve que tu tu tu tu apprend les connaître parce que en fait bah je te dise c'est tellement c'était tellement incroyable et ça a tellement qui est vécu comme une expérience que automatiquement quandtu avais un membre au téléphone tu parlais du contexte général et automatiquement tu parlais de parler lui comment il le vit et rappelle que tu apprends à analyser certaines réactions du membres que tu n'aurais jamais pu analyser mais en fait normal tout simplement parce que tu n'en avais pas l'opportunité.

Hugo : en fait ta discussion sort un peu du contexte du travail quoi finalement et du coup et ça crée des liens et comme tu m'en a parlé tout à l'heure mais maintenant maintenant concrètement avec ce qui se passe voilà encore un peu chaud mais à long terme est-ce que tu penses qu'il travaille à domicile serait une façon de travailler qui te plairait ?

Coralie : Non

Hugo : pourquoi alors ?

Coralie : parce que eux ne pas voir tes collègues c'est super compliqué c'est débile mais en plus tu vois je veux dire il y a des fois quand on est absent bah ça va être ta collègue un qui m'a fait moi j'ai besoin de toi j'ai besoin de voir la personne pour échanger avec elle parce qu'en plus nous tu vas sur le lieu où mon travail comme tu dois savoir chez Smat, ils aiment quand même bien installer des bureaux dans les espaces de coworking et nous le lieu mon travail mais une association on est sur le même plateau Ben si justement j'ai j'ai aussi besoin de voir ces collègues là c'est pas des collègues Smart mais c'est les gens que je connais bien et j'ai besoin de de les voir de toute façon en fait j'ai besoin de voir du monde dans la journée

Hugo : et au niveau de de la pratique de travail travail telle qu'elle l'exécution de travail est-ce que est-ce que par son teams facilite certaines choses ou pas spécialement ?

Coralie : va ça facilite les échanges en direct Okay c'est bien mais c'est pas parce que c'est Teams ça pourrait être le Messenger sur Facebook ou après je trouve pas non plus, oui le seul truc c'est le fun de voir de visio ou quoi en vrai mais ça c'est

Hugo : mais quand tu dis que ça facilite les échanges en direct c'est à dire comme nous là on est nous 2 ou alors je veux dire en visioconférence où pas spécialement sur un billet canal discussion où comment ?

Coralie : ouais voilà juste sur le chat de discussion en faites dans le sens où tu vois BUG j'ai beaucoup parce qu'il y a beaucoup de trucs sur lesquels on a pas la main et donc il faut qu'on fasse pour monter en fait du moment où t'as fait ta carte faut attendre que on te réponde pour pouvoir répondre au membre sauf que vu que tous les conseillants sont beaucoup il y a souvent un temps de réponse et tu n'as aucune visibilité de savoir quand est-ce que la carte t'a écrit a été lue ou si quelqu'un a lu la raison et a pas répondu d'une machin alors que là sur ce genre de sur ce genre de logiciel comme teams je vais citer Cécile de la DOP qui est une directrice opérationnelle quand je pose une question direct je vois le

moment où elle a lu ma phrase il y a le petit œil qui se met donc je me doute qu'elle allait très bon parce que je sais qu'elle a vu et ce qu'elle n'a pas laissé traîner et c'est vrai que il je sais qu'elle fera en sorte de nous répondre le plus vite possible mais il y a énormément de demandes alors que sur Teams il y a c côté un peu plus personnel où tu vas écrire à une personne et celle-ci va de toute façon plus rapidement te répondre

Hugo : C'est le fameux vu de Messenger quoi

Coralie : Exactement après il y a des fois où ta réponse c'est fais une carte jira tu voyais quand même le côté échange plus rapide

Hugo : alors que par mail en fait ?

Coralie : tout à fait plus rapide que par mail carrément

Hugo : est-ce que sinon maintenant général tu ne discute pr mail avec ta direction

Coralie : Tsais on est très autonomes quand même donc je discute pas tant que ça ça par mail avec la direction eux soit je les appelle s'il y a vraiment un truc important je vais prendre le téléphone et les appeler parce qu'en plus c'est toujours plus chouette que les écrits je trouve enfin pas toujours mais dans ce contexte là oui et après sinon ça va être ouais ça va ça va être un peu par mail mais non pas tant que ça hein mais en fait je sais plus le côté comme je te disais de sa toujours toujours été les les calls Tools orga c'est les réunions qu'on fait avec tout le groupe Sud comme ça c'est quand même truc de toutes les deux semaine on a un lien assez constant avec les gens de la DOP chaque fois du toutes les 2 semaines on se voit en vidéo et ça c'est c'était dans le premier confinement a un peu arrêté pendant qu'on filme en août juste après quel est le temps et là on avait repris et en fait vu que tu les vois une autre de semaine tu as quand même bien temps d'échange à ce moment-là résultat vraiment besoin de de mails

Hugo : et est-ce que tu t'es senti il avec eux avec ce qui se passe est-ce que tu as senti qu'est-ce que tu t'es senti on va dire plus autonomes dans ton travail ou pas spécialement ou comme d'habitude ?

Coralie : Je me suis senti moins autonome dans mon travail avec et les parce que alors j'avais eu mon nouveau on aurait pu se dire que le côté télé travaille t'es chez toi tout ça tu as une autonomie que t'as pas normalement ça complètement, sauf qu'en vrai nom parce que pour moi l'autonomie dans mon boulot c'est capable de répondre au membres dont je m'occupe et que là j'avais plus aucune autonomie là dessus parceque tout passer par la direction opérationnelle en fait dans les grands changements par rapport aux règles sanitaires les choses comme ça il fallait qu'on ait les informations par la direction opérationnelle avant de pouvoir se positionner donc je me suis senti moins autonome et puis tu vois c'est débile mais il y a eu plein de fois où j'avais beau écouté les informations du gouvernements des choses comme ça comme j'étais pas sûre et certaine d'avoir chopé la bonne info tu es toute façon j'attendais un communiqué officiel du boulot pour être sûr de pouvoir dire à un membre que oui il pouvait aller joué dans une épades

Hugo : Mais donc les membres ils sont jamais en contct avec la direction ? Toujours pas toi qui fais l'intermédiaire en fait si y a des en fonction des mesures sanitaires bah en fait t'attends les informations de la direction pour pouvoir répondre aux membres c'est ça

Coralie : exactement Ah oui il les voit même franchement pas à la limite certains membres vont à l'AG annuel oui ceux qui vont au bilan participatif oui parce que tu sais tous les ans il y a un bilan participatif qui est fait chez Smart et là pour le coup non direction descend dans les bureaux pour participer le bilan participatif et ça donc il y a la direction, nous les conseiller et les membres donc là ils peuvent les rencontrer mais sinon ils n'ont aucun contact avec.

Hugo : En chômage partiel comment est ce que les jours de chômage ils ont été établis ?

Coralie : bah enfaite en gros il nous disait pas bureau combien de jours il y a la poser et après bah dans le bureau on allait eux se divisent en 3 en fonction du nombre de jours après je crois que à peu près tous les bureaux c'est pareil après je sais qu'il y a des gens qui est en mode il voulait être en fond chômage partiel et parce qu'ils arrivaient pas à bosser par intermittence par exemple et donc dans ce cas-là tu pouvais aussi t'arranger comme ça tant que dans ton bureau tu respectais le quota de chômage à poser on pouvait s'arranger entre nous, nous je sais qu'à Marseille on a toujours divisé en 3 pour que ça soit complètement fait de manière, qu'il y a, je sais pas comment dire, égal et après ouais on en vrai on s'arrangeait pour qu'on puisse les poser le vendre ou le lundi le bureau reste ouvert mais on faisait en sorte qu'on puisse avoir un weekend de 4 jour voilà.

Hugo : dans quelle mesure va dire ton travail était réduit dans quelle mesure tu t'es senti e que certaines tâches plus réduites que d'autres

Coralie : En fait, ce qui s'est passé pour le premier confinement c'est qu'il y a eu les 2 premières semaines ou tout le monde était dans le flou complet car on savait pas comment ça allait se passer mais quand je dis tout le monde c'est au niveau national personne ne savait ce qui allait se dire et comment les choses allaient être gérées donc à ce moment c'était assez bizarre parce que la première semaine en plus on n'a pas eu tant que ça des appels de membres parce que c'est le moment où les gens se précipitaient pour bouger pour aller à se foutre dans les maisons de campagne des trucs comme ça donc on n'avait pas trop d'appels de membres on avait est toujours un peu en attente bah tout est un peu en suspens faudra un peu figé donc à ce moment-là il n'y a pas vu ouais une semaine et demi 2 semaines ou je ne faisais pas grand chose donc voilà quoi bon là pour le coup je t'avoue que moi il y a eu des journées enfin si j'avais ni mail ni appel je n'allais pas rester poser devant mon PC à apprendre hein donc je faisais des trucs chez moi et dès que le téléphone sonnait j'entendais un mail j'allais voir tu vois mais et après il y a eu le petit revers de la médaille c'est-à-dire que quand les protocoles ont commencé à se mettre là BUG c'est une charade monstre parce que justement en fait il a fallu mettre en place tout le chômage partiel et alors là laisse tomber c'était rappeler les membres leur demander de contacter à leur donneur d'ordre pour savoir s'ils acceptaient quand même de payer la prestation même si elle avait pas lieu parce que si oui bah dans ce cas on ne fait pas de chômage partiel on fait comme si la prestation avait eu lieu mais en mettant de que pause covid non quand tu vois en fait en termes de gestion administrative des contrats ça a été super compliqué en plus il y a eu des bugs donc je suis comme je te le disais il y a des choses qui ont du se faire se défaire et se refaire et donc en fait on a vraiment eu 2 semaines ou on a mais rien à faire et d'un coup une charge de travail monumental et justement c'est arrivé pile au moment où on a commencé à être mise au chômage partiel

Hugo : donc en fait t'as augmenté ta charge de travail a augmenté pendant qu'il était au chômage partiel c'est ça

Coralie : (rire) ouais un peu ouais ouais ouais c'est ça et donc du coup c'est concrètement

Hugo : du coup parce que si si on va dire qu'il y a eu on va dire cette ce contraste en mode bah voilà le chômage partiel elle censée réduire ton travail mais t'as senti une charge supplémentaire est-ce qu'il y a vraiment eu un gros impact salariale à ce niveau-là genre une grosse différence j'ai dit mais c'est pas possible quoi j'augmente mon travail ou pas spécialement.

Coralie : alors pas non plus une énorme différence après en vrai ne nous mentons pas le chômage partiel c'est pas le côté c'est pas il y a moins d'activité donc on vous met en chômage c'est il y a moins d'activité ce qui nous fait perdre de l'argent l'état va nous aider parce qu'on en a besoin donc en fait et ça ça ça ça a été dans beaucoup de boîtes en vrai ou ou de l'activité effectivement il y avait moins d'activité mais il y avait pas mal de trucs à gérer à côté et quand même les gens ont été mis en chômage partiel parce que c'est c'était juste pour que l'entreprise puisse pérenniser quand même tu vois après non je vais pas dire qu'il y avait non plus une énorme différence Ah mais oui il m'est arrivé sur les jours où j'étais censé être en chômage partiel 22 quand même aller checker mes mails pour être sûr de pas prendre du retard alors que l'on n'est pas censé avoir le droit mais je faisais bien gaffe tu vois j'en voyais pas de mails j'avais pas les membres mais par exemple des petits trucs que je pouvais m'avancer je le faisais parce que oui il y a eu un moment donné ou pas actuellement mais pendant le premier confinement effectivement la mise en place du chômage partiel, qu'on avait toutes les procédures et où on était où il fallait qu'on bosse quoi.

Hugo : t'as senti vraiment une grosse différence dans ton salaire entre guillemets le fait de le passage

Coralie : Non bon attends après tout ce que j'en rajoute si quand même mais à peu près le fait que tu ne vas plus picoler ce qui m'a quand même et sont des grosses dépenses ça fait que ça c'est complètement équilibré tu vois j'ai envie de me suis pas dit parce que j'ai perdu mon salaire je le gagné en économie de vie enfaite j'imagine bien mais

Hugo : bah super voilà bah sa **** voilà toute ma question enfin tout ce que j'avais voulu avoir des super donc ça va merci beaucoup en tout cas d'avoir d'avoir participé c'est génial et

Coralie : avec plaisir

Hugo : j'espère j'espère que ça ira donc donc du coup là cette période ci e c'est parti où finalement Ben là vous arrivez plus ou moins organisé là je suppose maintenant on va dire il y est on va dire que Teams c'était bien assimiler enfin vers la compréhension du de l'outil et cetera en plus toi tu me dises ça c'est génial d'avoir des collègues en plus ils se sont se sont on va dire on va dire des connaissances beaucoup plus proche que de simples collègues ça doit vraiment du non franchement ouais justement

Coralie : ça permet quand je vais au bureau enfin là j'ai pas l'impression d'être confiné en plus le comme les 2 premières semaines du confinement j'ai le covid de je me sentais malade n'est pas confiné et du moment que j'ai pu je me suis ré tester j'ai su que j'étais

négalive résultat je suis revenu à ponctuellement au bureau tu vois en fait il y a des jours où on se dit au télétravail a 2 jours vous dit combien effectivement la fin là franchement je me sens pas confiné et en plus toutes les galères qu'on a eu au premier confinement sur justement bah comme tu dis en fait arrivé à s'acclimater a Teams parce que c'est un nouvel outil et qu'on va devoir traiter par ça ou à l'écran commis des choses comme ça maintenant on connaît on a vécu donc c'est plus du tout la même sensation quoi c'est vrai non là ça va plutôt bien okay super je suis content tant mieux c'est bien mais en tout cas

Hugo : merci en tout cas faire pour pour ce moment franchement c'est top merci beaucoup

Coralie : de rien avec plaisir que je te souhaite une bonne journée

Hugo : merci toi aussi salut

Annexe 3

Personne interrogée : Marianne

Lieu de travail : Smart Bruxelles

Hugo : C'est plus simple pour noter ce qui est dit merci.

M : Sinon pas de problème super est-ce que... j'imagine qu'est-ce que tu veux tu vois là tu vas tu as des questions donc tu vois tu vois ouais on va se baser sur ton tes questions

Hugo : bah j'ai quelques questions et puis finalement ça passe tu vois ça va s'orienter assez facilement enfin en fonction de ce qu'il y a maintenant c'est pas de comme je t'ai dit il puisse y a des questions auxquelles tu te sens mal à l'aise pour répondre n'hésite surtout pas à le dire après normalement il y a peu à priori il n'y aura rien de il y a absolument rien c'est juste savoir pas par exemple bah voilà pour commencer j'aimerais bien genre juste que tu m'explique un peu en quoi consiste ton travail pendant le confinement

M : alors donc oui toi tu vois tu veux voir pendant le confinement okay c'est que il faut parler donc qu'est-ce qui a changé qu'est-ce qui a changé bon alors le confinement grosse chose qui a changé Smart en fait permet à toute une série de personnes de déclarer de leur travail et de facturer ses prestations donc avec le confinement il y a toute une série de secteur qui ont dû fermer leurs portes donc énormément de gens se sont retrouvés sans sans leur contrat habituel et la première chose à mettre en place c'était comment que faire avec ces contrats qui avait peut-être qui avait déjà été encodée et qui ne pouvait pas être presté et est-ce que il pouvait donner lieu à une compensation quelconque et ça c'était pas mon travail en fait c'était le travail des chefs de projet qui devaient qui était en contact avec les juristes et avec L'ONEM il devait voir tiens qu'est-ce que dit l'ONEM et quel sont qu'est-ce quelles conditions faut-il réunir pour pouvoir informer les utilisateurs Smart de leurs droits fin de tout ce qu'ils peuvent faire de leur contrats c'était là là là la nouvelle tâche et la Smart a quand même assez rapidement réagi et a permis a mis en place un un outil informatique qui a permis qui qui voilà qui qui est allé chercher tous les contrats qui était encodé et qui permettait de nous on devait jouer dans ce module et dire que ces contrats qui étaient annulé en fait peut être transformé en allocation de chômage temporaire et donc oui c'était eux c'est le gros travail c'était un peu dépatouiller les infos ça c'était le chef de projet et une fois qu'ils ont eu le module qui a été préparé et qu'ils ont une procédure le rôle du conseiller c'était de de de on a eu contacter en fait les personnes avec qui on accompagne régulièrement eux pour leur demander si c'était clair si vous avez compris et on a dû contacter aussi toute une série de gens qui ne sont pas eux qui n'ont pas de conseiller attribué pour le pour vérifier que comme voilà ici ils savaient eux qui pouvaient activer cette formule chômage temporaire. oui bon il faut dire que ce ça a mis du temps hein parce que je crois que c'était le 13 mars que tout a été fermé il y avait déjà des magasins de fermer avant donc il y avait déjà des annulations ne savait pas très bien ce qu'on veut faire et je pense que c'était seulement en avril ouais en avril pour une procédure un peu définiet entre donc voilà et donc il y a eu tout un mois ou on avait voilà on doit répondre aux questions de tiens qu'est-ce qu'on doit faire et nous voilà on va dire mais pour le moment vous attendez

et vous allez y aura une communication globale et puis après en fonction de ce qui est demandé vous revenez vers nous si vous avez des questions

Hugo : donc c'est vraiment un encadrement en fait pendant pendant cette période

M : alors donc non enfin ce que tu dois savoir c'est que chez Smart donc les utilisateurs et donc il y a 2 groupes il y a ceux qui travaillaient en activité et est-ce que tu utilises au contrat simple et ceux qui travaillent en activité c'est un outil quand même plus complexe il faut vérifier les factures il faut voir si si eux ils ont le code bien ce qu'il faut ici ils peuvent récupérer leurs frais parce qu'ils ont des jours de prestations donc tu vois moi j'ai rien compris ouais désolé je suis allé à du travail à distance heu donc je disais il y a ceux qui utilisent l'activité et ce et donc ça c'est un là il y a un véritable accompagnement puisque l'activité permet de tu vois de déclarer des frais que l'autre routine ne permet pas de faire et c'est un encodage un peu plus conséquent puisque il est désynchronisé donc il y a 3 encodage au lieu d'un encodage tout simple et donc c'est ces personnes là qu'on a dû contacter d'abord et puis toutes les autres personnes qui utilisent le contrat simple c'est c'est c'est un outil plus basique mais ces gens sont des gens qui voilà qui me qui n'ont pas c'est pas qu'ils n'ont pas ce type qui n'ont pas une mini entreprise qui font toujours des contrats avec des clients bien défini mais c'était souvent aussi des gens tu vois que qui travaillait sur des concerts ou qui travaillait avec des troupes de théâtre et cetera donc qui rentraient tout à fait dans eux qui avaient besoin aussi d'être d'être guidé donc en fait loué le rôle du conseil essaye toujours de guider quoi parce que déjà l'utilisation des outils est pas évidente que ce soit l'outil compliqué au moins compliqué c'est c'est une gestion que ouais c'est

Hugo : justement eux par vis-à-vis de ces outils est-ce que justement le fait d'être en confinement est-ce que certaines tâches ont été impactés ?

M : alors bah oui non tu le truc le gros le gros impact c'est que voilà Smart e c'était un un t'es BUG permanence pour les les les personnes qui avaient des questions directes il pouvait venir elle est posée il y avait toujours une permanence organisée par les équipes et cette permanence a disparu e quelques prochain quand tout a été fermé e et donc il y avait il y avait plus d'outils pour eux pour gérer cette permanence et donc c'est passer par eux une une l'installation d'une boucle téléphonique qui distribuait les appels entre les différentes personnes d'une équipe et donc le message que il fallait nous contacter plutôt par mail et que par téléphone aussi mais que voilà c'était il n'y avait plus permanence comme avant et donc ça au niveau au niveau de la direction je pense que voilà c'est c'est quelque chose qu'il aime bien de qu'est-ce que ça fonctionne et là ça voilà donc nous ça nous mettait un peu ça nous embêté parce que enfin oui c'était pas évident puisque c'est souvent les personnes qui ont le plus de mal à comprendre tu vois qui viennent en direct et donc faire ça par téléphone ou par mail d'office eux il y a des gens qui ont un peu à mon avis qui ont décroché ou ou alors qui ont appris à se débrouiller tu vois aussi parce que eux évidemment eux en à distance tu peux répondre au téléphone mais tu peux pas répondre bah tu vois c'est moins clair que t'as pas les écrans et t'as pas le contact et donc je pense que c'est un peu moins efficace pour certaines personne

Hugo :et justement vis-à-vis j'ai le visa vite on va dire ce manque de contact comment se déroule alors du coup bah tes contact avec avec tes collègues durant cette période vu qu'avant vous ?

M : oui ça c'est pas évident j'ai vu qu'on avait on a Corallement énormément perdu e par le fait de de chacun être séparé chez soi parce qu'en fait donc dans l'équipe ce qui était bon Smart ça évolue beaucoup y a tu vois tout à coup il y a des changements il y a des trucs à lire donc quand tu es en équipe et que tu étais en face de collègues tu poses une question tu dis à tiens ça je me souviens plus c'était quoi encore était tout de suite la réponse voilà t'es chez toi t'as une question tu sais plus bon tu vois il faut envoyer un e-mail ouai ouai alors tout de suite tu as les réunions à distance qui se sont installés mais tu vois Teams c'est on est ainsi soit cet écrit en a un qui commence à parler eux et que l'autre je répondrai dessus tu vois ce que c'est un peu ouais l'information passe pas bien et puis la connexion donc voilà on a on a une réunion on a toujours une réunion 2 fois par semaine à la place d'une fois par semaine à distance et par mail maintenant on pose aussi plus de question à l'équipe

Hugo : et en dehors comment en dehors de de ces réunions est-ce que comment est-ce que vous est-ce que vous avez d'autres contacts d'autres contacts avec tes collègues ou avec ton équipe où est-ce que ça sert et comment est-ce que vous discutez est-ce que vous discutez en dehors des réunions prévues en fait est-ce que vous avez d'autres contacts entretenus et d'autre de toute façon votre relation entre guillemets ?

M : Ben voilà par des contacts mais le tu vois bilatéraux heuu bon il y a eu un moment donné il y a eu le déconfinement et là ceux qui habitaient à Bruxelles sont revenus mais c'était du genre tu vois dans chaque équipe il y avait 2 personnes de chaque équipe et alors là il y avait un mélange tu vois les gens se rassemblaient et donc il y avait un un nouvel échange moi parce que les équipes de base on était un peu avait explosé et t'avais t'avais les différentes personnes construire construire une équipe ohh donc ouais ouais et je veux juste voilà ce qu'il y avait enfaite ce qui manque énormément c'est c'est le contact entre équipes avant on faisait des réunions e avec un représentant de chaque équipe en présentiel et ici Ben voilà moi j'ai essayé de relancer sa à distance e c'est pas voilà c'est très difficile à mettre en place en fait

Hugo : du coup vos réunions entre guillemets régulière elle se elle se font que entre équipes alors entre collègues d'équipe c'est ça ?

M : non eux donc on a chaque équipe eux organisent ses propres réunions une à 2 fois par semaine et puis tu as les chefs de projet qui organisent des réunions eux environ toutes les 2 semaines soit à propos du volley organisationnel donc gestion du personnel et cetera soit au niveau des outils donc c'est toutes les questions des programmes qui fonctionnent pas, question technique

Hugo ? et ça c'est tu fais référence à la direction opérationnelle c'est ça ?

M : ouais ouais ouais

Hugo ; l'équipe de de soutien c'est ça l'équipe DOP ?

M : ouais ouais ouais ouais ouais donc toutes les 2 semaines il y il y a heu maintenant c'est de nouveau régulier parce que c'est vrai que le confinement nous a quand même bien malmené parce que au début du confinement y a eu une 1 ou 2 réunion de la DOP avec tous les conseillers et puis ça c'est un peu c'est un peu détricoter une fois que la procédure corona tu vois le chômage temporaire s'est mises en place et et puis à la fin de l'été voilà il y a eu il y a eu le Déconfinement et puis à la fin d'été ça n'a plus très bien fonctionné eux il

n'y avait plus vraiment de réunion régulière et Ah ouais et voilà maintenant c'est de nouveau c'est de nouveau assez structuré

Hugo : et qu'elle différence tu vois vraiment entre eux quelqu'un différences marquantes marquant on va dire tu tu vois entre le le la première phase donc le le premier confinement et le 2nd confinement est-ce qu'il y a vraiment des changements tu vois vraiment des changements dans dans ton travail ou dans la ta relation avec tes collègues où ta direction ?

M : mais c'est vrai que le premier confinement je pense qu'on était assez il y a eu vraiment une période où il y aurait vraiment pas beaucoup de ne demande beaucoup moins de travail donc vraiment tout était à 0 tu vois tout été il n'y avait plus rien qui fonctionnait et et donc on avait l'habitude de recevoir énormément de mal parler de mon me demande par mail et là il n'y avait pas grand-chose on était un peu c'était un peu on était un peu dans le dans les limbes comme ça tu vois c'était pendant ce temps là évidemment il y avait la procédure corona qui n'était pas encore prête ouais et puis quand il y a eu ce ce truc voilà et puis alors quand ça a été près c'était il a fallu voilà c'était le c'est un peu c'est très décalage quoi ouais il fallait il fallait contacter tout le monde et le 2e confinement c'est comme le téléphone aimerait t de la même manière quoi donc moi je trouve qu'on a beaucoup de boulot encore maintenant tu vois toutes les bon c'est tout ce qui est toutes les tous les le spectacle est arrêté la musique mais il y a quand même tout a repris voilà tous les consultants tous les jardiniers

Hugo ; je suppose qu'il y a beaucoup de monde qui ont repris en fait leur activité ?

M : oui moi je vois enfin la la plus petite et que je gère ils sont elle tourne mais pas que il y en a une ou 2 en effet et qui ont rien eu pendant 2-3 mois et puis maintenant en effet c'est reparti donc moi je vois ici là par rapport au premier confinement on a énormément de travail il y a il continue à avoir énormément de demandes tu vois de bah déjà pour utilisé pour utiliser les outils des contrats qui rentre qui qu'il faut modifier ou

Hugo : donc justement vis-à-vis de vis-à-vis de toi comment ça se passe un peu ta relation avec la direction durant le confinement par rapport à à par rapport en fait on va dire normal et durant le confinement ?

M : Ben pendant le confinement e le premier confinement moi j'ai eu l'impression qu'on était un peu dans un peu lâcher enfin oui j'ai pas l'impression qu'il y a eu enfin si il y a eu il y a eu quand même un encadrement mais chez Smart je pense qu'il y a il y a un hiatus entre les chef de projet et les conseillers en fait tu vois. les chefs de projet sont sont pas souvent eux sont pas souvent avec nous sans jamais avec nous tu vois ils sont ils sont ils sont à un autre endroit et il y en a beaucoup qui viennent de France eux et je trouve que il y a toujours parfois j'ai l'impression que eux ils savent pas très bien ce qu'on fait les moments chauds , les préoccupations où ils le savent mais bon voilà il y a il y a encore la France qui gère la France aussi et donc le confinement a exacerber exacerbé en fait décalage donc je pense que je pense que l'équipe tu vois les équipes qui étaient très qu'il y avait une énorme cohésion une grande cohésion ont pallier ça et ce juste les équipes qui n'avaient pas de cohésion et bah justement ça ça va poser des problèmes parce qu'il y avait encore au moins de que de de limite ou de cohésion de groupe qui ouais

Hugo : Et toi tu te situerais dans quel groupe alors que tu dises que c'est plus par rapport au vis-à-vis de ton équipe ?

M : ici moi je en septembre moi je je trouvais qu'il y avait un manque de cohésion très fort dans notre équipe et chaque peut-être un peu ce serait un peu sur le truc de de son côté et oui et je et je voilà mais j'ai un peu c'est pour ça que je voulais relancer le la réunion Inter équipes parce que chaque équipe a les mêmes problèmes et en fait on se voyait plus donc on n'avait plus les moments tu vois à la machine à café ou on se dit Ah bah tiens on va faire ça on va on va on va parler de ce problème et donc il y a eu là là diro pas voulu relancer certaines choses et pour nous c'est pas logique séparation, pas rationnel et donc c'est un moment aussi Ben non il faut qu'on se reparle entre équipes BUG aucune position pour dire pour faire valoir le notre point de vue et que voilà il y est

Hugo : donc justement comme vous avez pu l'accès à cette marche la machine à café pour discuter entre collègues est-ce que comment vous faites pour garder contact justement des problèmes que tu énonces est-ce que vous l'avez remplacé par un autre moment ou non non ?

M : mais non je te dis j'ai essayé de relancer la la réunion d'équipe à distance Ben voilà il y a sur sur 5 équipes il y en a 3 qui sont partantes il y en a 2 qui disent pas avant janvier il y en a une qui dit pas avant janvier l'autre qui dit ah non le mardi ça va pas on n'est pas d'accord sur un jour et voilà

Hugo : et en dehors du temps de travail quelle relation va dire ça entretient avec eux avec tes collègues est-ce que avec la situation de confinement actuelle et enfin comment est-ce que vous entretenez vos contacts ou en dehors du cadre de travail est-ce que t'as est-ce que t'as des bons contacts ou pas seulement ça se limite au cadre de travail ?

M : non oui comment ça quand ça s'est déconfiné Ben voilà on est allées aller manger chez un des collègues j'ai une collègue avec qui je m'entends bien elle vient manger de temps en temps ici un autre collègue qui aime la musique avant on va voir des concerts

Hugo : et pendant ces moments-là est-ce que vous vous discutez pas justement de ce problème là on va dire

M : (rire) non

Hugo : Les problèmes dont vous discutiez on va dire je veux dire à la machine à café vous voulez est-ce qu'il ne ressorte pas spécialement justement dans ce moment hors travail

M : non hum non on fait la distinction ouais c'est un c'est indispensable

Hugo : ouais je comprends

M : ouais bon ça peut arriver tu vois tu abordes un élément ou 2 mais c'est c'est on sait très bien que ça voilà en fait ça n'a pas ça n'a pas de sens tu vois c'est toujours beaucoup plus utile d'en parler en équipe et et et de revenir d'en parler entre les équipes.

Hugo : en temps normal on va dire t'avais quoi comme habitude de faire comme pendant les pauses de pendant le temps de pause ?

M : Ben écoute t'as déjà vu la cour chez Smart est sympa il y a bien une table de ping-pong

Hugo : malheureusement je fais mon stage en période de confinement aussi donc j'ai été sur les locaux de Smart à Bruxelles et je suis resté dans la pièce d'entrée mais là il y a parce qu'on va dire je pense que c'est l'espace co working dans quoi il me semble donc je me suis limité à ça malheureusement donc je ne sais pas si j'avais une pleine de jeu ou ou des espaces chauffage sofa ça je sais pas du tout

M : mais bon déjà c'est assez moi je moi je trouve que c'est dur de faire une pause parce qu'il y a un flux ininterrompu de demandes donc c'est pas que voilà tu vois du tout je sais à quelle heure tu vas prendre ta pause non c'est en fait voilà un moment donné tu tu lèves le c'est un collègue qui passe et qui dit viens on fait une partie de ping pong ou quelqu'un d'autre dit tiens je vais chercher un café Ah oui bah je viens avec toi voilà

Hugo : donc c'est qu'il n'y a pas des horaires précis en fait ?

M : non c'est juste que donc dans l'équipe c'est vrai que y a l'équipe a des tâches commune enfin des tâches ouais par exemple sur la semaine chez nous il y avait une demi-journée par semaine chacun doit répondre au téléphone il doit faire la permanence des gens qui arrivent ouais donc à ce moment là tu ne sais pas vraiment faire de pause quoi il y a tout le temps des gens qui viennent ou tu réponds au téléphone et tu sais que ça c'est vraiment pour ça donc c'est vraiment pour ça, le reste de la semaine tu gères tes rendez vous, il y a beaucoup de rendez-vous par semaine ici maintenant c'est à distance donc c'est plutôt des appels ou des calls teams et bon voilà entre midi et demi et 13h30 il y a plus y a personne enfin tu vois c'est c'est la pause de midi ouais donc là tu sais que sinon à part ça il n'y a pas de pause voilà t'as besoin tu te fais un truc tu te rend compte qu'un truc qui n'est pas passé Ben tu sais que ton collègue est juste un peu plus loin tu traverses la cour et puis tu y vas pour profiter

Hugo : Je suppose que du coup pendant les temps de midi ici en période de confinement vous n'avez pas ces moments pour discuter ou quoi que ce soit ?

M : Ouais et ça ça me manque énormément et je trouve qu'il n'y a rien qui peut remplacer en fait tu vois parce la réunion qu'on fait par Teams on commence par parler des points, des problèmes, des choses à régler etc, des choses à connaître et quand tu as envie d'un peu rigoler de sortir de ça, la conversation, le contact est pas possible on est 7 des gens qui aiment bien parler intervenir faire des blagues et tout, par teams c'est impossible donc on a énormément perdu.

Hugo : et donc justement si à l'inverse est-ce que tu crois qu'il y a certaines tâches qui sont justement plus facilement réalisable via des outils numériques comme teams ?

M : le seul truc que je vois c'est que maintenant comme voilà il n'y a plus de permanence je pense que les on a plus ouais mais les personnes qui font appel à nous doivent plus faire d'efforts pour comprendre et se familiariser j'sais pas avec les choses qu'on envoie tu vois avant voilà il y a une question c'est pas sûr ils appellent ou ils viennent ici maintenant on est moins on est moins facilement joignable et donc si il y a quelque chose d'urgent ils doivent d'abord essayer de se débrouiller eux-mêmes tu vas être avec eux avec les infos qui ont j'ai l'impression qu'il y a un mouvement comme ça tu vois parce que on peu plus voilà on n'est plus organisé on n'a plus l'organisation qui permet de d'offrir une permanence comme celle qu'on avait et par teams franchement moi je n'ai pas encore utilisé teams

pour tu vois pour eux expliqué l'activité, pour le moment je fais tout par téléphone et chacun regarde son écran

Hugo : mais avec tes collègues je suppose que vous fonctionnez par teams par équipe ?

M : comparer tu vois par exemple avec les juristes tu vois les juristes avant voilà s'il voulait te répondre il a envoyé un mail ici maintenant c'est Teams et c'est pratique tu vois c'est en bilatéral ça ça va ça va bien et entre collègues entre départements mais ouais mais bon voilà tu sais à mon avis si tu parles à d'autres personnes il y a des personnes qui utilisent Teams beaucoup plus pour expliquer l'activité heu avant moi j'expliquais tout en 1h tu vois en face à face

Hugo : quand tu dis expliquer l'activité c'est aux membres

M : oui

Hugo : mais du coup entre collègues vos réunions elles se font sur teams ?

M : oui

Hugo : okay okay d'accord mais je veux dire vis-à-vis de je veux dire entre la période de confinement total et celle du chômage partiel qu'est-ce que qu'est-ce qu'il y a vraiment changer dans ton travail ?

M : qu'est-ce que tu veux dire entre la période de confinement total et .. ?

Hugo : la période vous êtes rentré en en chômage économique en chômage partiel est-ce qu'il y a vraiment qu'est-ce qui a vraiment changé on va dire dans dans dans ton travail habituel ?

M : Ben le déjà être chez soi devant l'ordi enfin tu vois ça sans

Hugo : à partir du chômage quand vous êtes passé en chômage partiel où vous pouviez avoir un accès je suppose sur les lieux de Smart non ?

M : attends donc de mars à juin heu de mars à juin c'était confinement total hein et puis juin juillet août on là on allait que c'était là c'était genre de moi j'avais 2-3-3 jours par semaine je travaillais 2 jours à la maison heu là ce qui a changé c'est que j'étais en contact avec d'autres collègues tu vois des gens d'autres de d'autres équipes qui avaient envie de revenir il fait dans chaque équipe il y a ceux qui habite qui habite assez loin et qui ont pas envie de venir à Bruxelles et à ceux qui habite à Bruxelles que ça arrangerait donc voilà ça c'était juste ça c'était le changement mais sinon dans dans le travail en juin juillet août tout le tout pour le tout le travail du chômage temporaire on avait voilà on avait compris le système il y a eu alors la 2e vague c'était la- CAPAC ou l'ONEM refusait les demandes de chômage introduite par Smart et alors on devait faire autre chose on avait un autre type de travail entre les vérifier les déclarations avaient bien été fait c'est très pénible c'est en fait ouais le gros changement eux et tout le côté contact qu'on avait de de de en tant que instructeur tu vois on dirait que tout ça ça a disparu en présentiel pendant le la période de confinement total on était en fait on discutait entre collègues on était un peu un

peu comme un pas un sous-fifre mais une espèce une espèce d'antichambre de De l'ONEM me tu vois voilà contre enfin vérifier qu'il y avait les preuves qu'ils avaient un accord de de contrat avant le confinement et nya nya nya et que en effet il s'était signé et que et que c'était prévu Ok envoyer demandes de chômage et cetera

Hugo : okay okay d'accord parce que je suppose que comme en en chômage justement en chômage temporaire ton travail était réduit e on va dire partiellement et donc de quelle façon alors ?

M : donc on a un voilà on se répartissait donc dans les l'équipe on avait droit à un quota de chômage et par exemple j'ai un collègue qui veux tu veux pas du tout être au chômage donc lui il n'a jamais pris un seul jour et donc on répartissait le reste entre les différentes personnes de l'équipe et oui c'est vrai que voilà c'est vrai que voilà là il y avait moins de monde à gérer euh donc euh donc soit eux soit quelqu'un apprenait 5 jours de chômage et les autres gérer son backup soit c'était euh tu prenais un jour moi je connais le lundi toute les semaine et mais mais ça change ça changeait pas la nature du coup ça change rien à la nature du travail tu vois euh

Hugo : est-ce que tu as vraiment senti que ton travail a été réduit ?

M : non tu veux dire le la charge de travail ?

Hugo : la charge de travail

M : Ah non à non non c'est juste c'est vraiment juste en mars les la première quinzaine de mars là il y avait vraiment un flottement il n'y avait plus rien plus rien qui bougeait et en effet il y avait il n'y avait pas de travail il y avait quasi pas de travail et puis après euh et puis après avec la la procédure corona qui étaient quand même assez lourde de ça c'était quand même bien bien dense parce que je me souviens de je me souviens à près de m'être rendu compte tu vois il fallait il fallait enregistrer des trucs sur le Cher point avec des références et cetera et c'était c'était en fait c'était horrible euh et après euh je me suis rendu compte qu'il y avait le truc que j'avais fait je me suis dit mais comment est-ce que j'ai pu faire des erreurs pareilles quoi je devais vraiment être dans un sale état ou euh donc il est vrai qu'il y a quand même une période où on tombait des nues et voilà on s'est un peu retrouvé retrouver euh comprendre ce qu'on nous demandait ouais c'est ça rappelle-moi non donc il y a eu cette procédure qui comme ça qui qu'on a compris qu'on ne comprenait pas avec la demande de la Dir op qui nous demandait de contacter des gens pour expliquer cette procédure qu'on ne comprenait pas donc ça a mis je sais pas une semaine et puis après on a après moi je me suis rendu compte qu'en fait il fallait pas appeler ces gens il fallait d'abord intégrer cette procédure et que là et alors une semaine après il y a la dir op qui nous a envoyé un mail global tu vois qui expliquait euh ce que nous on était entrain de dire au téléphone que qui qui servait de support parfait mais en fait ce truc là nous a permis de comprendre en fait ce qu'on veut ce qu'on devait dire, faire. donc tu vois ça c'est chez Smart c'est le truc c'est souvent la charrue avant les boeufs donc nous on a besoin vraiment il y a une procédure qui préparait quelque part eux et qui fonctionne et tout c'est bien et on doit l'assimiler rapidement rapidement. Voilà on doit expliquer ça aux aux utilisateurs et là euh je sais que comme c'était il y avait déjà eu beaucoup de retard euh euh pour mettre cette procédure au point là tout de suite il fallait il fallait aller vite et là et en fait plein de collègues m'ont dit

mais moi j'ai raconté n'importe quoi voilà première fois j'ai compris seulement une semaine après moi c'était un peu ouais c'était assez désorganisé

Hugo : et du coup comment habituellement je veux dire enfin là maintenant comment se passe on va dire l'assimilation de ce genre de procédures là où on va dire les contacts les contacts entre collègues sont totalement réduit ? c'est là où ça crée des divergences euh ouais vas-y je t'écoute e

M : fait donc je te disais il y avait sa réunion euh tu vois au point où lors du premier confinement t'avais des réunions où on était 70 conseillers e qui écoutaient ce que là l'Europe avait mis au point avec possibilité de poser des questions et c'est vrai que là les gens qui posent des questions OK euh ça t'aide à comprendre mais c'est pas suffisant. en présentiel ce qui est vraiment l'idéal c'est la petite équipe OK on voit la réunion et puis après on a des cas chacun cas particulier et dit tiens ça moi j'ai fait si oui je me suis renseigné pour ça et j'ai fait ça et donc c'est comme ça qu'on avance et là on était chacun chez nous avec nos questions on ça c'est vrai qu'on oui on s'appelait par Whatssap avec des collègues euh je veux dire tiens même en pas de la même équipe euh parce que c'était un peu voilà on ne s'en sortait pas euh euh et puis quand il y avait une réunion avec tout le monde on comprenait que les autres étaient dans le même truc aussi et c'était un peu con ou quoi on n'avait plus cet outil pour eux pour se remettre ensemble et échanger sur voilà sur le la procédure

Hugo ; parce que je suppose que quand une réunion va dire se termine par exemple avec avec avec la direction opérationnelle je pense que après bah euh il y a des moments où habituellement vous êtes entre collègues vous en discuter là je suppose que vous voyez pas après par TEams pour eux pour justement discuter de ce moment-là ?

M : non non alors on alors on en parle à la réunion d'équipe sur teams qui a lieu soit tu vois 2 jours plus tard ou 3 jours plus tard mais alors le grand problème qui a eu c'est que donc avec ce chômage partiel il n'y avait plus vraiment de jours où tous les membres de l'équipe elle était actif ensemble et surtout pendant les vacances aussi quand il y a eu les congés donc il y a eu la dir op a lancé toute une série de groupes de travail sur des sujets comme la réouverture de la permanence ou le travail à distance et cetera et donc t'avais t'avais différents membres des différentes équipes qui qui faisait des trucs il y avait des décisions il y avait des échanges et puis aux réunions d'équipe bah les personnes qui avaient participé au groupe de travail n'était pas là parce qu'il était en congé ou en chômage donc donc les informations ne circulaient plus et euh et et j'ai vu qu'il y a eu ça ça voilà il y a eu un problème à la rentrée quand donc voilà la Dir op pas voulu relancer euh l'ouverture du du permanence et euh bah nous dans notre équipe là voilà la personne qui avait été au groupe de travail n'avait pas fait suivre l'info et donc voilà nous on a dit bah désolé vous venez nous mettre devant le fait accompli la dir op dit bah non c'est un groupe de travail qui a lieu depuis quelques mois et cetera et c'est à ce moment-là que moi je me suis vu qu'en fait euh et là cohésion de la cohésion en fait était importante tu vois il faut une cohésion et aussi dans l'équipe il faut des gens qui sont en fait eux qui sont conscients que chaque chose qui apprennent c'est utile pour les autres et il faut transmettre aucun il y a un devoir une obligation ou un besoin de transmission qui en présenciel ça passe bien voir quand il n'y a pas de chômage tant qu'on y a pas de chômage temporaire il n'y a pas de vacances ça se passe bien, bon d'habitude pendant les vacances normalement il n'y a

pas grand chose c'est très calme donc c'est pas important mais il y a eu des choses tu vois il y a eu déconfinement donc relance de certains de certains dossiers de certains projets et et les gens n'étaient pas là pour eux voilà donc ouais on n'en avait jamais parlé en équipe tu vois on est voilà c'est vrai qu'en présidentielles enfin avant il y avait quelqu'un qui assistait aux réunions interactives et cetera et qui vous a le compte rendu ici c'est plus des réunions inter-équipe ce sont des groupes de travail par teams donc on n'a pas compris qu'on devait faire ça aussi ouais s'organiser pour faire un retour euh et puis un retour tu vois si t'as plein de choses à mettre sur le tapis après 1h de Teams tu en as marre aussi en fait euh donc si si si on se voit pour un barbecue on va pas parler de ça quoi

Hugo : je comprends, je suis bien placé pour le dire dans l'année que j'ai des cours aussi par Teams, la concentration c'est totalement différent que quand que quand on est en réunion autour d'une table ou quoi finalement ça c'est sûr et donc du coup par rapport à ça tu crois que à long terme on va dire est-ce que tu penses que le travail à domicile elle serait une façon de travailler qui qui te plairait ?

M : non moi pas du tout mais tu vois moi je il y a d'autres gens qui sont contents moi moi je trouve que Smart perd énormément avec ce travail à domicile mais tu vois euh mais c'est bien une part certaine partie de la semaine par exemple pour les conseillers

Hugo : pourquoi tu dis que Smart perdrait à ce niveau là ?

M : parce que en fait euh il y a il y a énormément d'info qui passe je te disais euh entre 2 collègue à collègue dans au sein de chaque équipe et euh ces infos elles peuvent aussi passer entre équipes parce que il y en a un qui joue au ping-pong et après il discute d'un truc et il rencontre 2 personnes qui discutent d'autre chose et ça partie oui il y a pas euh euh tu vois dans une structure donc tu vois il y a des nouveautés euh Ben oui il y a plein de choses qui bougent chez Smart il y a des gens qui participent tu vois à l'accueil de délégations qui viennent de l'étranger il y en a qui participent aux élections sociales euh tout ça c'est des infos qui sont brassées et en présentiel ça se transmet mais pas en distanciel tu retiens pas tu vois même si même si on dit ces infos que tu retiens pas quoi c'est trop euh déjà on est tout le temps déjà on est tout le temps le nez sur l'ordi avec ce flux de mail qui n'arrête pas euh on a besoin on a besoin d'être ensemble et de de laisser les choses organique aussi tu vois euh ça c'est clair que le Smart c'est ça c'est une structure qui laisse encore beaucoup de parts à l'organique et si tout passe au distanciel elle perd beaucoup

Hugo : donc tu dis que quelques jours par contre euh quelques jours ça sera envisageable alors à ce moment-là on va dire à domicile ?

M : euh bah oui c'est vrai voilà voilà ici euh pendant pendant le comme ça c'est déconfiné en eux et je trouvais que là cohésion d'équipe manquait Ben on s'était mis d'accord de revenir le jeudi tous travailler et moi sur un jour où on est tous ensemble donc ça veut dire que les autres jours ceux qui veulent venir aussi au bureau ils viennent et ceux qui sont qui se trouve ça plus confortable de rester à la maison il reste à la maison euh voilà moi par exemple euh je resterai peut-être un moi j'habite pas loin donc je pourrais tout à fait commencer la matinée puis revenir l'après-midi ou voilà mais idéalement ouais fin idéalement je trouve que plus on passe de plus on a toujours ensemble mieux c'est quoi bon moi j'ai une autre collègue qui elle a besoin d'être au calme pour travailler et elle est super contente de

travailler chez elle et euh et elle n'avait pas spécialement envie de revenir tu vois elle pendant plusieurs mois elle n'a pas mis le pied euh euh au bureau à la Konrad si c'est vrai c'est ouais je sais pas si difficile de tirer euh de tirer une ligne globale c'est selon chacun mais moi moi moi franchement je je trouve que je trouve que c'est ce qui se passe c'est ce qu'on se échange ensemble qui fait faire un ça nous fait vraiment ça ça nous rend très compétents quoi ça augmente notre compétence et ça et notre motivation tu vois ceux qui sont contents chez eux à travailler chez eux je pense que je sais pas je pense qu'ils vont ils vont être vite enfin les gens tu t'es beaucoup plus vite démotivé hé mais

Hugo : pour ça je lui en parle pour travailler justement euh à domicile au niveau de ton espace de travail ça a été c'était pas trop compliqué euh je veux dire de d'avoir des moments comme je suppose que tout le monde était aussi euh toutes les personnes avec qui tu vivais belle était aussi dans la même maison est-ce que c'était pas compliqué aussi de se concentrer justement tu disais que ton amie avait dit ce plaisir justement on se concentré beaucoup mieux chez elle mais est ce que ce pour toi ça n'est pas trop compliqué ?

M : ouais oui ouais c'est euh non c'était pas facile parce que en plus moi j'étais j'étais en pleine séparation donc je j'ai habité une semaine chez des amis et puis une semaine à la maison et donc avec le confinement je ne pouvais plus faire ça donc je suis revenu je suis revenu à la maison et euh j'avais pas d'espace j'avais voilà je du installer un bureau dans ma chambre donc ça c'est pas cool du tout et après j'ai récupéré une autre une autre pièce et mes enfants sont grands donc ce sont des ados donc voilà pour moi et ça c'était une très bonne situation parce que finalement voilà je pouvais leur offrir une base minimum je vois des présences euh oui parce que pour elle aussi c'était pas évident à l'époque ils avaient ils avaient plus de cours, il n'y avait plus rien euh donc euh euh c'est elle plutôt qui aurait du mal parce que elle trouvait que j'étais trop souvent à la maison parce que avant je n'étais jamais là et donc elle pouvait faire ce qu'il voulait puis j'étais là mais non j'étais tout le temps à la maison mais ouais à partir du mois voilà ici moi j'ai j'ai euh j'ai un bel espace et et ça c'était plutôt euh c'était plutôt une bonne chose en effet par contre euh des collègues qui ont qui avait des enfants en bas âge mais je sais pas comment ils ont géré ça quoi avec le conjoint qui est occupé ou pas occupé euh ouais vraiment

Hugo ; ordinateur ou pas avoir partagé je pense que ça doit pas être simple ou quoi ?

M : oui nous on avait chacun notre ordinateur tu vois donc ça c'était c'était possible sinon euh par exemple les gens du service administratif qui n'ont pas ex n'avais pas d'ordinateur portable euh je pense que pendant tout un temps euh il y en a qui n'ont pas travaillé qui étaient en chômage total euh déjà simplement il n'y avait pas d'ordinateur

Hugo : okay mais je me doute ça doit pas être simple c'est quoi Eh bien merci beaucoup Anne Virginie c'est super gentil je te remercie beaucoup d'avoir répondu à toutes les questions je te retiens pas plus longtemps c'est vraiment super

M : Ben écoute j'espère que ça t'a aidé mais il y a ouais c'est vraiment tu verras il faut tu vas entendre d'autres d'autres histoires donc c'est bien tu veux tu entendre toutes les histoires

Hugo : J'entend toutes les histoires il y a pas mal de choses qui se réunissent j'espère de pouvoir faire quelque chose de cohérent aussi et et retirer les bienfaits et les méfaits justement de cette situation

M : Ben tu si tu quand tu produit quelque chose tiens tiens moi au courant ça va ?

Hugo : pormis je te tiendrais au courant dès que j'ai fini mon rapport de stage

M : okay bonne continuation et Ben bon travail à distance

Hugo : Merci toi aussi !

Annexe 4

Personne interrogée : Nellia

Lieu de travail : Mons

Hugo : Ok je crois que c'est bon. OK euh alors tu vas voir Ben est ce que tu pourrais pour commencer m'expliquer en quoi consiste ton travail de conseiller chez Smart

N : alors moi je suis chez Smart depuis 2004 en tant que conseillère et je suis passé par différents postes de ces de l'accompagnement individuel des sessions d'info du parti administrative du soutien psychologique beaucoup euh voilà en gros c'est ça c'est quand on est au bureau c'est de l'accueil, de la permanence maintenant c'est la gestion bâtiment on est à Mons on a un bâtiment qu'on gère donc année locataire on met à disposition des salles de réunions on doit s'occuper de l'intendance donc ça va la commande de papier toilette ou café les petites réparations l'entretien du jardin euh

H : okay okay super et est ce que en dehors de la période du COVID-19 est ce que tu pourrais m'expliquer précisément on va dire comment se passe une journée type en tant que conseiller

N : alors tu t'arrives à l'heure nous on est organisé on est 3 dans le bureau donc on est organisée de façon euh y en ait un qui soit mobilisé pour le téléphone donc ligne générale et euh le à l'accueil des membres qui viennent soit encoder des questions soit qui viennent les documents souhaitent ils viennent poser des questions ils viennent s'inscrire et ce qui fait que les 2 autres peuvent se consacrer à leur rendez vous et euh leur leur administratif et euh les membres qui sont en contact avec eux euh on a puisque l'on travaille à bureau ouvert en général les gens débarquent n'importe quand il euh et les gens du bâtiment également donc il ont un problème non ils viennent dire Bonjour donc en fait et même stop donc on est quand on est à l'accueil Ben on s'occupe des boîte mail général donc de la ville et du Hainaut puisqu'on fait partie du groupe Hainaut on a aussi on avait aussi une permanence à Enghien et une à Ath le lundi ce qui fait que un des collègues étaient seulement si on était sur 3 emplacements euh la journée type euh bah c'est ça c'est répondre au téléphone euh répondre aux questions euh régler les soucis d'indépendance est et rire

H : c'est le principal c'est

N : Une journée sans rire et une journée perdue on a du bol nous on s'entend très bien justement

H : alors en parlant de ça en temps normal c'est-à-dire hors confinement comment se déroule alors contact avec les les collègues du durant le temps de travail

N : très bien on se interpelle pour Ben si on a une question ça on on mange ensemble tous les midis euh avec les gens du bâtiment ou pas ou on va manger à l'extérieur ça dépend e on se soutient on s'entraide eux et et on se connaît bien et et

H : donc du coup entre équipes comment est-ce que vous allez comment organisez-vous pour agencer vos vos temps de pause comment ça se passe au niveau des pauses en tant que conseiller

N : Ah bah nous on est on est autonome donc si tu veux faire une pause tu c'est toi qui s'organise on n'est pas lié tous les 3 sur notre travail au quotidien euh on essaie de ne pas

prendre des rendez vous tous les 3 en même temps puisque sinon ça fait beaucoup de bruit dans l'espace ou on est on a un bureau particulier ce qui a un bureau fermé euh ou tu peux aller bosser si tu dois te pour concentré pas être dérangé ni par le téléphone ni par les mail ou le ou les gens qui arrivent et euh si on fait une pause on fait une pause on peut la faire ensemble ou pas peu importe comme on veut en fait

H : vous avez l'habitude de vous savez quoi vous avez quoi comme habitude de faire durant ce temps de pause ?

N : on va se faire un café en général on se fait enfin pointé en on va dehors puisque on a les fumeurs que les autres gens du bâtiment bah descende aussi en minutes 2 minutes et puis bah c'est on ferme le bureau entre midi et demie et 1h30 et l'accès euh

H =: Tu dis que vous avez l'habitude de boire un café duran vos temps de pause, vous avez quoi comme type de disussion autour de la machine à café ?

N : Tout. que ça soit privé professionnel on a vraiment voilà les enfants malades les vacances le week-end les travaux de les soucis dans la boîte les questions d'organisation ouais c'est c'est très varié

H : et ça te semble ça te semble important justement c'est ce moment autour de la machine à café notre pour on va dire dun.de vue professionnel ?

N : oui c'est oui mais on n'a pas besoin de la machine à café pour donc on peut on peut faire une pause il y en a un qui va chercher le café qu'on reste est dans le bureau et on discute 5 minutes non ou qu'il y en a un qui a envie de prendre congé à un moment donné bah il faudrait aux autres pour savoir si ça va et voilà donc on est on est complémentaire on passe sur des dossiers en communs comme des événements par exemple on organise on organisait pas mal d'évènements avec que ce soit de ohh que ce soit des des des événements avec des membres une expo des l'anniversaire du du lieu l'anniversaire d'ouverture du bureau théâtre en rue pour les fêtes de Wallonie à Mons voilà on a différents projets ou une conférence ou un colloque genre de chose si on a des demandes un peu particulières de participation à des événements des trucs extérieur on en discute et voilà seront selon le type d'évènement on se répartit il y a des gens qui n'aiment pas aller dans les décisions à l'extérieur il y a une chambre interne euh ou si c'est pour participer à des avec des partenaires et bien c'est c'est plus l'entreprenariat c'est quelqu'un si c'est plus là un autre selon nos préférences

H : et okay okay et est-ce que tu pourrais maintenant me me décrire une interaction qui t'a semblé vraiment importante durant ces moments de pause autour de justement soit ça soit de la machine à café ou pas et notamment vis-à-vis de on va dire l'assimilation des procédures ou ou un ensemble d'enjeux vis-à-vis de l'entreprise plus que de le fin plus que de événementiel tel quel quoi ?

N : euh bah oui mais là on a on fait pas on n'utilise pas forcément la machine à café puisque ça c'est en c'est en interne donc on reste dans le bureau il rouge bloque un moment et donc là c'est pas une tour et c'est du boulot et et on va en discuter voilà s'il y a un événement grave qui déroule dans dans la structure si quelqu'un est elle doit être absent longtemps ou par exemplee il y a un souci d'organisation des absents dans les autres équipes qu'on doit aider euh on en discute ensemble mais on fera pas ça fait partie du boulot donc euh c'est pas une pause et au travail 1/4 d'heure une demi heure

H : okay donc généralement les temps de pause sont plus assimilés à des euh des temps quoi ouais

N : oui sinon ça sert à rien de faire une pause ouais

H : OK c'est ça reste dans le euh pas de souci et en dehors justement du temps de travail alors comme tu dis que tu t'entends bien avec tes collègues justement tu qualifierais comment ta relation est-ce que vous avez des que vous gardez des contacts ou de quelle façon de quelle manière vous vous entretenez votre relation

N : et bien on Ben on prend soin les uns des autres quand on sent qu'il y a quelqu'un qui parle pas super bien Ben on essaye et on voit comment faire et si voilà la personne est malade par exemple euh on va lui envoyer un message pour voir comment elle passe il si la personne et voilà et moins en forme doit partir plus tôt plus et on s'arrange pour la remplacer pour euh la place pour enfin voilà y'a un soutien au quotidien et il y a un soutien privé

H : okay

N : euh voilà donc par exemple une de mes collègue habite pas très loin de chez moi si euh y'a un moment donné y'a un souci de de le véhicule par exemple parce que elle habite à Lombise moi j'habite à Silly euh Ben voilà on il rentre ensemble et et d

H : donc ça vous arrive de faire des activités on va dire extérieur entre collègues qui n'a rien à voir avec le cadre du travail

N : alors on le faisait mais là on va manger ensemble par exemple à soi ou un truc comme ça mais euh une de nos collègues a 3 enfants c'est moins facile à gérer pour les baby-sitting donc donc on le fait un peu moins mais on on le fait alors plutôt en gros c'est quoi euh région

H : Ah ouais okay donc ça veut dire que euh avec M de quelle manière entraînez-vous les contacts justement entre équipes

N : bah j'ai j'ai pas entendu excuse moi euh je sais pas

H : c'est peut être mon réseau aussi hein

N : Non c'est c'est une moto qui est passé

H : il y en a beaucoup dans la région de Mons ?

N : mais moi je suis pas dans la région de Mons je suis à Silly

H Ah ok euh euh je me demandais si il y avait des quel type de de de contact entretenez vous avec les les on va dire les autres équipes du du Hainaut

N : on est on s'entend bien aussi donc voilà on a on s'envoie soit des message ou par exemple on a eu des congés maternité de de 6 mois dans une équipe et bien on s'est organisé pour aller travailler au moins un jour par semaine e enfin 2 jours par semaine sur less sur toutes les équipes pour aller tenir compagnie et de l'autre personne par exemple on reprend son son boulot mais sinon voilà le petit et voilà il y a une naissance c'est Ben on va tous en privé contacter la personne et éventuellement aller la voir et une enveloppe pour faire un cadeau sans parler boulot

H : c'est chouette qui a une bonne ambiance aussi entre équipes Inter équipes quoi tien souci et donc vis-à-vis de ça dans quel on va dire dans quelle mesure

ta relation vraiment avec tes collègues qui te semble vraiment important mais justement dans quelle mesure elle t'aide dans ton rôle de conseiller ?

N : Ah bah je peux compter sur eux

H : mais de quelle façon ?

N : En tout si je peux compter sur eux parce que je sais que si je suis pas là mon boulot sera fait euh je peux compter sur eux si j'ai une question okay euh bon bah on va en discuter et on va et on va trouver la réponse à 3 puisque on est complémentaires sur sur plein de choses e si j'ai pas envie de faire l'accueil par exemple parce que je suis malade ou ou un truc comme ça j'ai et que je suis quand même au bureau c'est un autre collègue qui va le faire mais y'a pas de discussion y'a pas de demandes ça vient spontanément

H : Il y a une vraie flexibilité en entre vous alors ?

N : ouais

H : il y a un boulot qui doit être fait vous le faites à 3 et vous arranger entre vous pour savoir comment vous le faites en fait ?

N : oui et si on est on est tout à fait autonome sur notre organisation du travail et est responsable donc l'idée c'est que le boulot soit fait euh si si pour une raison ou une autre Ben voilà on est moins c'est moins moins en forme ou et c'tu n'est pas bien l'autre va assumer. Je te remplace et tu le feras une autrefois on ne fait pas les comptes de voilà je t'ai remplacé 2 fois tu pourrais me remplacer sur ce coup là c'est vraiment euh c'est spontané et est naturel et

H : ça peut paraître une question un peu un peu bête mais selon toi qu'est-ce qui fait que tu passes vraiment une bonne journée de travail ?

N : alors mais parce que on rigole ouais je te dis une journée sans rire est une journée perdue donc y'a toujours un truc qui va nous faire rire qui va nous faire sourire voilà aller le c'est vraiment notre ciment, une blague on a un carnet ou on note les expressions détournées par exemple euh je sais pas moi on dit avoir plusieurs cordes à son arc euh voilà t'en as un un jour qui a sorti si je fais ça j'aurai plusieurs cordes à mon cou, on note et quand il y a une petite baisse de moral ou un truc comme ça tu vois c'est un peu plus sinistre ou il y a eu un souci on va relire les expressions et et ça va nous faire rire et

H : c'est marrant surtout on va dire aller de relire on a vu les expressions aussi quelques années après après ça doit remémorer aussi des bons souvenirs quoi et on A la sortie aussi pour catégoriser vous mettre des barres à ceux qui les font (rire)

N : c'est ça et même en période de covile et on arrive à le maintenir

H : OKOK mais justement vis-à-vis de ça qu'est-ce qui a vraiment changé dans le passage au télétravail ?

N : le gain de temps c'est à dire et je gagne 1h30 du matin 1h30 le matin et 1h30 le soir pour rentrer donc ça c'est pas négligeable euh et ce qui est Ben ouais c'est un confort de vie quoi ça ça au moins en tout cas j'ai qu'est-ce que qu'est-ce qui a changé bah oui le fait qu'on n'ait pas se déplacer le fait qu'on ait moins d'intendance donc gagner du temps sur le sur l'intendance qui a réglé voilà on s'entend quand même tous les jours

H : OK et donc du coup justement comment comment ça se passe la relation avec tes collègues comment vous organiser pour essayer de garder le même contact que vous aviez on va dire en temps normal ?

N : bah on a on a des outils comme teams ouais et on a un groupe pour le Hainaut si tu veux donc il comprend qu'on ournoit et Charleroi ou là-bas pareil on communique sur des infos et sur des questions qu'on a ou mais aussi en blague et et en tu vas enfin voilà c'est l'anniversaire de l'un de nous, tu vois le matin c'est un florilège quoi

H : Via teams alors ?

N : ouais

H : ?ça vous arrive de faire des réunions en dehors de fin des des réunions team si je veux dire en dehors des réunions programmées entre collègues ?

N : oui t'as 5 minutes et ou tu sens qu'il y a quelqu'un dans l'équipe qui va pas bien bah tu l'appelles et

H : OKOK et du coup vis-à-vis justement du passage en télétravail comment est-ce que qu'est-ce qu'on va dire comment dire comment est-ce que vous organisez votre horaire de travail c'est exactement la même chose c'est aussi ça ça tourne autour de la flexibilité de l'autonomie et donc mais vraiment dans l'horaire de travail à part que tu gagnes 1h30 le matin et 1h30 de soir ?

N : donc euh j'ai plus de temps et voilà mais je garde un horaire de toute façon et ma journée de travail ça reste ma journée de travail euh je vais pas m'occuper de ma maison faire tourner une lessive, vaisselles, puis aller faire des courses hein mais ça BUG m'a mis une petite heure ou pas ça dépend euh mais je ne enfin voilà au bout d'un moment je au début de la crise c'était plus compliqué euh de couper parce que les membres étaient en en attente et donc j'ai bossé beaucoup e à des heures enfin week-end compris parce que c'était le moment où eux étaient dispo enfin voilà et que c'était le moment où on pouvait faire venir plus de monde et moi j'étais pas solliciter par d'autres trucs euh ça fait partie du service il est mais j'ai pas d'enfant à domicile il est grand donc donc c'est plus facile il est

H : Et donc justement dans les moments là où là où en période de télétravail en en temps normal vous aviez des de temps de pause vous avez des habitudes de parler entre vous comment est-ce que là ici en période de travail vous avez remplacé ce moment ?

N : par teams

H : et c'est souvent par visio ou par écrit pense par écrit ?

N : Ça commence par écrit et puis en vision, tu ne t'en finalement donc euh bah t'as t'as 5 minutes on peut t'appeler mais nos décisions congelées nos décisions organisationnelles restent euh prises en commun j'ai par exemple là Lundi bah une des collègues dis moi j'arriverai pas à gérer avec mettre les enfants ça va pas être possible de gérer avec les écoles fermées je suis toute seule avec eux cette semaine donc ça va pas être possible de bosser correctement est-ce que ça vous va si je prends le matin je suis à la limite de craquer ce que ça vous va si je prends les 2 jours corona bah oui ça vous va évidemment

H : et justement ouais et est-ce que tu pourrais me décrire justement mon collègue mis entre collègues m'ont dit c'est un peu programmer alors simplement un moment tu pourrais me décrire ou en dehors en dehors des réunions programmées pour parler du professionnel quoi ?

N : Ah bah c'est c'est pas forcément programmé on se dit pas demain on s'appelle euh pour discuter c'est ça vient dans la journée ou à midi ou tu vas en dire ça va toi t'es sûr parce que j'ai pas l'impression ou à la réunion d'équipe je t'ai trouvé tendu il y a un truc en plus t'as pas un souci on peut t'aider donc on discute et là il a ce moment-là ça serait par teals okay ou après les heures tu vas puisque on est plus flexible

H : okay donc en fait vous avez remplacé ce moment est-ce que pour toi est-ce que tu as le moment que vous passez donc sur team a discuté on va dire à discuter du comme comment est ce que ça remplace vraiment le moment de pause que vous aviez euh durant quand vous étiez sur le votre lieu de travail ?

N : bah c'est pas comparable et à me remplace pas le la présence physique de de tes collègues d'aller d'aller chercher à manger ensemble et discuter de tout et de rien ça nous voilà ça ne remplace pas au début on a fait 23 lunch bio mais ça tu manges quand même devant ton écran donc c'est pas terrible euh et donc on a on a plus ou moins fin ça on a plus refait une vision vision vision vision euh oui c'est tu tu sens pas les les gens de la même façon je pense ne serait-ce qu'une main sur l'épaule ouais elle va aller ça va aller bah

H : je vois et au niveau des discussions vous aviez ça est ce que je veux dire pour répondre aux différents enjeux que ça soit professionnel ou ou privé est-ce que tu sens qu'il y a une différence le fait de passer en en visio

N : non non c'est bien plus pratique au niveau gain de temps si on devait tu vas les réunions des formations on doit se déplacer à Bruxelles c'est une perte de temps euh tandis que là il y a un temps limité pour la réunion et tu peux retourner bosser alors que si tu te déplace à Bruxelles ta journée et beaucoup plus bordelique parce que tu rencontres des collègues que t'as pas vu depuis longtemps parce que voilà donc tu perds quasiment plus de temps que la ça part dans les transports dans les transports dans les trajets mais pour ton boulot effectif à moins d'aller te planquer dans un des bâtiments et pas sortir

H : donc vous arrivez toujours à garder ce cette ce slogan ce ciment du rire même si malgré le le fait de passer en télétravail

N : oui oui ça se cultive là on semble qu'il y a quelqu'un qui va pas bien il y a un nous mais ou même plusieurs qui vont envoyer un petit message en disant t'as pas l'air d'avoir la forme

H : et donc est ce que tu as plus l'impression de prendre soin des autres du fait que vous voyez moins physiquement ou pas nécessairement

N : alors sur les sur les autres antennes oui au niveau de nous mons non ça n'a rien changé c'est toujours pareil des autres euh donc euh Tournoi et Charleroi parce que on se voyait moins on se voit en fait en général tous les 3 mois 4 mois en équipe complète et on passe une journée ensemble

H : une journée de cohésion ?

N : non une journée de réunion ou on a un ordre du jour mais ça peut se terminer par on va tous manger ensemble en fin de journée qui n'est pas toujours le cas parce que voilà beaucoup sont sont jeunes parents euh mais euh voilà ce temps-là on peut le passer à

discuter et c'est ouais on a 4 jours par an plus ou moins euh nous on en petite équipe on organisait au moins une fois par an une journée ouverte boulot euh et voilà on l'a fait une fois dans un bureau non utilisés cette journée là à tournai on l'a fait une fois chez moi ça nous permet de faire un point sur nos envies ce qu'on a plus envie les l'organisation même du bureau les tâches à faire voilà la répartition et on apporte à manger à midi l'autre la collation et et ça se termine vers 17h30 avec un un petit apéro voilà et OK et mais au moins on est hors cadre ouais on allume pas nos ordi nos mails etc donc on n'est pas déranger les membres sont prévenus du bureau est fermé

H : et et et et euh là en période de confinement ça vous arrive des activités en dehors des visioconférences ensemble entre collègues ou ?

N : non non là les règles donc normalement on devait tous se retrouver aujourd'hui au bureau pour aller il y a une quinzaine de jours en temps ça fait longtemps qu'on s'est pas vu tous les 3 ensemble et puis finalement vu les conditions c'est pas voilà c'est pas un motif retrouver au bureau on va se faire taper dessus quoi même pas on aurait dû rester dans un bureau volet fermé c'est pas l'idéal vous ne pouvez pas ça on aurait profité du jardin mais euh voilà y a quand même du boulot donc on s'est dit bah on remet ça

H : et donc pour vraiment bien comprendre est-ce que tu pourrais m'expliquer aussi comment se déroule une journée type en tant que conseiller en période de télétravail avec notamment l'utilisation de Teams ?

N : Eh bien toutes nos réunions réunion se font via teams que ce soit les réunions de la direction opérationnelle d'un info d'une info call nos sessions d'info euh on fixe des réunions on a passé la journée de mardi lundi ou non jeudi on a passé une journée en réunion c'est plus est compliqué compliqué mais jamais notre journée de travail normal Ben c'est voilà tu as tu ouvres ton ordi tu commences à traiter tes tâches habituelles euh t'as toujours un voyant qui s'allume salut j'ai une question on peut s'appeler dans 5 minutes et c'est via teams que ça s'allume parce que il s'allume automatiquement on a toutes nos notifications. BUG 15 sec On a des collègues moins actifs sur teams mais si on doit le joindre, on le contacte et on s'appelle ?

Alors on a un collègue qui est moins sur teams et qui ne qui sont moins moins actif sauf obligation mais si on doit le joindre à ce moment-là on lui envoie un mail ou on l'appelle

H : t'en dehors du temps en dehors du euh on va dire du temps de travail de ton horaire de travail est-ce que tu te sens fort sollicité par teams par les mails ou quoi ou tu arrives vraiment faire là là dirait distinction

N : alors je peux faire la distinction sauf que j'ai tout sur mon mon téléphone

H : et donc tu fais à chaque fois les notifications ?

N : c'est ça ouais et donc si voilà vendredi j'étais en congé mais c'est allumé vendredi j'étais en congé mais j'ai allumé mon téléphone donc j'ai eu des notifications et des questions euh voilà une autre collègue qui avait une importante moi bah je l'ai rappelé j'ai aussi j'avais une il y avait un membre qui avait une urgence donc j'ai réglé l'urgence même ma journée de congé

H : et est ce que vous aviez justement c'est on va dire cette cette opportunité ou non du moins cette possibilité de pouvoir s'appeler plus fréquemment avant la période avant le passage en télétravail?

N : mais si tu voulais oui puisqu'on a tous nos numéros de portable

H: mais est-ce que ça arrivait aussi souvent ?

N : non mais là si si je veux ne pas me connecter je ne me connecte pas à Teams je ne réponds pas il désactive les les trucs euh et si j'ai tout le déroulement des des e-mails pros les le je peux zapper si ce que je fais la plupart du temps un je ne pense pas qu'il me contacte via Facebook je leur dis que c'est pas le bon le bon canal si je peux répondre dans le dans les prochaines minutes je le fais mais sinon je remet ça ou

H : pour toi c'est une manière est ce que ça ça permet de de souder l'équipe le fait de pouvoir compter l'un sur l'autre à n'importe quel moment via teams ?

N = non pas plus que ça puisqu'on l'était déjà c'est un outil de communication qui est bien qui est rapide et efficace mais c'est pas c'est pas grâce à Teams ce qu'on est plus ou moins soudés il était déjà okay okay okay donc ça c'était euh voilà c'est c'est un c'est facile parce qu'on peut se voir celui qui montre pas sa tête lors d'une réunion on insiste un peu pour l'avoir euh celui qui n'est pas sa caméra c'est soit il est pas coiffé euh ça ce qui arrive ou parce qu'il s'est rasé la tête et que il veut pas nous montrer peut-être qu'on le dise quand même au bout d'un moment on insiste

H : et ça permet de rire

N: Et ça permet de rire, si lui n'est pas bien avec ça va pas trop rire mais un peu quand même

H : bah alors coupé votre caméra 5 secondes pour rire et après vous la rallumez

N : non on a du courage de nos sales manières si on arrive nous on le fait en direct mais voilà on on s'entend bien et si est ce qui permet quand ça ne va pas de le dire aussi et ça monte sur des décisions ou sur des des points voilà si c'est tendu sur un point bah ça reste tendu on est et on le règle euh

H : okay okay et donc vis-à-vis de team enfin comme évidemment je suis pas dans dans le métier j'ai du mal à vraiment visualiser et quel visage concret tu fais donc de teams ?

N : alors les rendez vous membres aussi

H : donc donc les membres vous tu les contactes aussi via teams ?

N : on fixe des rendez vous via y a-t-il ça me permet d'avoir un contact un visuel qu'on a plus depuis plus d'un an quoi

H : et donc c'est en plus des mail alors c'est ça ?

N : oui on a des suivi d'activité les ouvertures d'activité donc t'allais c'est des dossiers enfin c'est c'est de l'accompagnement personnalisé donc il faut que tu rencontres la personne d'une manière ou d'une autre euh moi je ne vais pas au bureau pour un rendez-vous d'ouverture d'activité dans la mesure où les frais de déplacement sont pas remboursé par exemple je sais pas je l'ai fait pendant 4 mois et d'apprendre après que finalement pas remboursée euh non c'est un détail mais euh voilà et les membres finalement ça les arrange

parce que c'est aussi un gain de temps entre se déplacer dans la ville de Mons e aller au rendez vous avec un masque avec du plexi avec du gel c'est déjà peu confort et puis euh il faut se garer il faut payer le parking donc un rendez-vous d'une demi heure t'as perdu une heure et demie

H : et est-ce que tu as l'impression pas plus de d'avoir augmenter ta charge de travail le fait de passer en télétravail ou pas spécialement ?

N : non j'ai pas il y a des périodes plus en fonction des absences des uns et des autres il y a des périodes sont plus chargées parce que tu les remplaces euh oui il y a des périodes plus chargée mais c'est c'est comme ça dans l'année et donc vis-à-vis de ça

H : donc Teams donc vous avez des groupes pour les pour on va dire les membres donc vous avez aussi discussion euh pour les conseiller enfin entre conseiller entre équipes et au vis-à-vis de la direction alors est-ce que vous avez qui peut contacter?

N :tu peut contacter n'importe qui n'importe quel directeur soit parti il sera peut être même plus réactif que par part mais euh

H : pourquoi ?

N : parce que t'as une notification et que euh c'est un travail qui est devenu tout à fait quotidien donc euh Hey Ben c'est c'est le moyen d'être clair je peux te joindre par téléphone dans la journée euh oui regarde mon agenda puisqu'on a un rendez-vous donc ça permet de dire voilà j'ai une urgence est-ce qu'on peut se on peut se contacter dans la journée ils sont réactifs

H : et vis-à-vis de avec les moments avec les membres est-ce que vous programmez aussi des réunions sur teams donc voulez programmer comme entre guillemets j'ai fait pour pour ici nous 2?

N : je les c'est invite à une euh voilà on discute le contact se fait soit par téléphone soit par mail au départ si euh et on pose la question tu préfères quoi téléphoneou visio on sert la personne préfère visio que on peut partager un écran aussi mais donc on peut partager des documents on peut on peut avancer sur plein de choses en vision plutôt que euh donc c'est un c'est un bon outil de travail il y en a très certainement d'autres hein mais

H : et bien merci Nellia en tout cas d'avoir répondu à mes questions

N : avec plaisir

Annexe 5

Personne interrogée : Anne

Lieu de travail : Charleroi

H : Est-ce que tu peux m'expliquer en quoi consiste ton travail de conseiller chez Smart ?

A : les tâches que je dois réaliser ?

H : oui, de manière générale, comment tu définirais ton métier.

A : être conseiller, le nouveau terme, c'est accompagnateur de projet. L'idée est d'épauler, de conseiller et d'accompagner les travailleurs freelances dans leur activité professionnelle. Cela passe notamment par l'explicatif de ce qu'est Smart, de l'outil et l'accompagnement dans la gestion de l'outil online chez les membres sociétaire. On gère aussi l'administratif. On est là pour les orienter éventuellement. C'est la grosse partie du travail. On est vraiment là pour le soutien des membres. Après, dans les missions hors flux, parce que ça c'est le flux, c'est-à-dire la gestion des appels, la gestion des membres, parfois même des partenaires ou des donneurs d'ordre qui peuvent être des employeurs dans le cadre de contrats intérimaires, ou des clients simplement. Par exemple s'il y a un litige. Cela c'est le flux. Et recevoir les personnes en rendez-vous, quand c'était possible évidemment, mais là ce n'est plus le cas pour le moment. On fait des visio. On peut aussi donner des sessions d'informations ça fait partie des tâches récurrentes. Pour le moment, on les donne en visio. Sinon, on les donnait en fonction de l'antenne, cela peut aller de 1 fois par semaine une fois toutes les deux semaines ou plus après ça dépend des affinités aussi que tu as avec les sessions d'informations par exemple à Bruxelles, on en donnait tous les jours normalement ça tournait ... c'était une équipe différente par jour et donc du coup, une par semaine par équipe. Du coup, ça fait partie du flux. Euh ... maintenant dans les missions hors flux. Moi par exemple, j'ai une MIC (mission d'intérêt collective) donc tu es référent dans un projet annexe, donc tu as la MIC assurances, MIC horeca, la MIC information pédagogique, ça c'est la mienne et tu as une série de MIC comme ça et donc du coup c'est quelque chose que tu fais en plus de ton travail de conseiller, qui est lié à ton travail de conseiller, mais c'est quelque chose en plus. Tu ne fais pas partie de la direction mais tu es référent en la matière. Donc si quelqu'un a des questions sur les assurances, tu es référent assurances donc c'est vers toi qu'on va se tourner

H : OK

A : sinon, dans les autres missions hors flux, moi par exemple du coup comme je suis référente pour la MIC info pédagogie, tout ce qui est support informatif pour les conseillers ou pour les membres, ce genre de choses. Je suis pas forcément responsable tout le temps du fond mais plutôt de la forme.

H : ok

A : voilà euh qu'est-ce qu'on a d'autre ; bah ici par exemple on a les SIP les smart in progress qui fait partie des missions hors flux si tu veux euh gérer ça, tout ce qui est groupe de travail, fin voilà, c'est quelque chose à côté du boulot de conseiller, qui fait pas partie du quotidien du conseiller, mais que beaucoup de conseillers font en plus de leur travail tu vois

H : d'accord et justement en dehors de la période du covid 19, est-ce que tu pourrais m'expliquer comment ça se passe une journée type en tant que conseiller ?

A : euh une journée type en tant que conseiller, bah euh tu arrives au bureau, tu gères tes mails, les mails c'est essentiellement de l'administratif, donc du coup tu gères les notes de frais, donc tu checks si les frais ont bien été encodés par les membres, et tu envoies des documents simplement pour le traitement, leur contrat, leur devis voilà euh tu réponds à leurs questions, tu as des demandes de rendez-vous par mail par téléphone voilà le tout venant donc des personnes qui viennent parce qu'ils ont entendu parler de Smart et qui veulent un peu d'info donc toi tu es là, après ça dépend un peu des antennes donc à Charleroi on ne fait pas tellement on n'a pas d'accueil à proprement parler donc tout le monde fait un peu l'accueil, mais sinon généralement dans les autres antennes, tu as une personne qui fait l'accueil donc qui accueille des personnes du tout venant donc tu leur donnes des infos de base tu les invites à suivre une session d'information parce que l'idée n'est pas de faire une session d'information privative tu vois

H : Mmh

A : Et tu as toujours bien l'un ou l'autre rendez-vous dans ta journée ou une activité ou ce genre de chose et voilà ça c'est la journée type

H : Ok, Ok d'accord et en temps normal donc hors confinement comment se déroulent un peu les contacts avec tes collègues durant le temps de travail ?

A : Euh baf nous sur Charleroi on est dans le même bureau donc euh pff fin voilà on se parle de manière classique quand tu as une problématique une question ou quoi au lieu d'aller demander à la direction tu vas d'abord te diriger vers tes collègues du bureau donc simplement en face bah voilà qu'est-ce que tu penses de cette situation qu'est-ce que tu ferais dans tel cas, euh, ou bien demander des infos par exemple moi j'ai des collègues qui sont assez bien calés dans le secteur du chômage, du statut d'artiste donc voilà que je maîtrise peut-être un peu moins bien qu'eux et donc du coup je leur demande leur avis euh et puis s'ils ne savent pas répondre à ce moment là je me dirige plus vers mes autres collègues du Hainaut parce que Charleroi fait partie de l'équipe Hainaut donc je me retourne vers Mons et vers Tournai pour voir s'ils savent éventuellement répondre à ma question et si pas, bah là je demande directement via un ticket GIRA (?) à la direction des précisions ou un positionnement ou voilà

H : Vous avez beaucoup de contacts inter-équipes dans la région du Hainaut ?

A : Ha oui hein, fin en dehors de la période confinement tu parles ?

H : Oui

A : en dehors de la période de confinement on en avait un petit peu évidemment pas autant qu'au sein d'une équipe mais on en avait régulièrement et on fait des réunions trimestrielles

H : et là avec la situation du Covid-19, il y en a plus ?

A : avec la situation du Covid-19 on en a plus ?

H : non comment ça se déroule au niveau des contacts entre vous

A : euh bah là on est sur Teams et donc du coup on s'est fait un groupe pour le Hainaut et on discute chaque jour. Je trouve que les liens on va dire inter-équipes au sein du Hainaut se sont grandement renforcées ça c'est pas mal et donc du coup les questions dont je te parlais tout à l'heure je me retournais vers mes collègues de Charleroi mais maintenant je me retourne vers mes collègues du Hainaut et tout le monde fait comme ça et donc de fait les échanges et les liens se sont renforcés.

H : Ok, et en temps normal toujours, en dehors de la situation du télétravail, quelles sont vos habitudes pour organiser vos temps de pause ?

A : Euh tu veux dire pendant le temps de midi, ce qu'on fait pendant le temps de midi ?

H : de manière générale, ce que vous faites quand vous prenez un café ou quoi comment est-ce que ça se met en route est-ce qu'il y a des horaires précis ?

A : Non non chacun va prendre son café quand il veut et le boit en travaillant et sinon pour le temps de midi, euh ben là euh on ne prend pas spécialement notre temps de midi ensemble, ça dépend des habiudes de chacun tu en as qui vont préférer prendre un sandwich en se baladant en ville euh ou manger en travaillant ou en surfant sur internet ou ici sur Charleroi par exemple on est sur on fait partie d'un espace partagé dans le secteur créatif et du coup il y a pas mal d'autres personnes et on va à la cantine et on discute tous ensemble et voilà ça dépend des habitudes de chacun

H : Ok et en dehors du temps de midi, ça vous arrive de prendre une pause de façon commune et de discuter ensemble ?

A : parfois on fait des réunions d'équipe donc par exemple si on sait qu'on va devoir discuter de je ne sais pas d'un déménagement ou euh pfff de l'une ou l'autre problématique qui concerne uniquement l'antenne bah là on va se fixer une réunion qui va durer je sais pas un quart d'heure voire une heure et on discute de ça voilà le reste ça reste du temps de travail euh stricto sensu tu vois, c'est pas vraiment une pause, on a besoin de faire une réunion pour discuter de différents points et voilà

H : Ok et je suppose qu'il y a aussi des discussions autour de la machine à café A : non
H : : Non jamais ?

A : non pas chez nous

H : Ok d'accord donc généralement vous prenez votre café et vous retournez dans votre bureau alors

A : c'est ça donc la machine à café est simplement dans le couloir tu vas chercher ton café et tu reviens dans le bureau il n'y a pas de on n'est que trois hein donc il n'y a pas la même dynamique qu'à Bruxelles hein

H : Ok ok donc du coup vous n'avez pas spécialement un espace qui est réservé à on va dire plus ludique ou de cohésion

A : Non

H : généralement vous restez dans votre bureau quand vous voulez discuter quoi

A : Oui c'est ça

H : Mmh et ça vous arrive de parfois justement dans ces moments-là de je sais pas moi de dériver sur autre chose que sur le professionnel stricto sensu

A : Oui oui parfois barf pfff je sais pas il y a quelqu'un qui va venir qui va nous raconter une anecdote ou ce genre de choses et donc du coup évidemment on sort un peu du cadre du travail mais euh voilà quoi

H : Mmh et selon toi est-ce qu'il y a parfois des interactions qui peuvent on va dire survenir et aider dans la compréhension des procédures de la part de la direction ou euh des discussions autour de la compréhension de cette procédure ou de procédures ou autre quoi

A : ta question c'est est-ce que parfois on fait un point par rapport à une nouvelle procédure euh imposée par la direction ?

H : Par exemple

A : Oui oui oui oui à chaque fois qu'il y a quelque chose qui sort, on en discute un peu euh si c'est matière à discuter maintenant euh souvent il y a matière à discuter

H : Ah bon pourquoi ?

A : BARf par exemple ici on a discuté juste avant le temps de midi euh il y a quelque chose de nouveau qui est sorti par rapport aux ATN donc des frais mixtes, frais internet et de téléphone avant ça c'était les frais de tablettes PC et smartphones et donc il y a toujours matière à discuter beh comment ça a été compris est-ce que ça a été clair est-ce que ça a été bien fait comment ça va être communiqué aux membres euh par rapport au moment où on nous en a parlé à nous ou qu'est-ce qu'on en pense euh voilà donc on en discute quasiment systématiquement

H : D'accord et en dehors du temps de travail comment est-ce que tu qualifierais ta relation avec tes collègues ? ça vous arrive d'avoir des activités extérieures ou en dehors du temps de travail ?

A : Jamais

H : Jamais ?

A : Jamais euh après euh je pense que c'est euh parce que euh tu n'as pas forcément cette dynamique-là dans les autres antennes hein euh dans les autres antennes tu as parfois des personnes qui tissent des liens d'amitié ou ce genre de choses mais ce n'est pas le cas au sein de l'antenne de Charleroi

H : Ok donc les collègues restent entre guillemets des collègues de travail A : Oui

H : Ok d'accord et selon toi dans quelle mesure ta relation avec tes collègues t'aide dans ton rôle de conseiller ?

A : Tu parles toujours de mes collègues de Charleroi ou de mes collègues en général ?

H : de tes collègues de Charleroi de prime à bord, mais aussi de tes collègues on va dire dans le Hainaut quoi

A : Mes collègues de Charleroi, comme on a vraiment une relation euh purement professionnelle tu vois pas spécialement d'amitié euh la relation que j'ai avec eux dans mon boulot de conseiller ce qui n'est pas mal c'est que comme on a des parcours scolaires et professionnels très différents on a tous des connaissances plus ou moins importantes sur des matières différentes et donc du coup on est plutôt complémentaires je vais dire ça comme ça et puis au sein de l'équipe tu as des personnes qui ont une manière de travailler qui sont beaucoup plus flexibles et d'autres plus strictes et donc chacun puise un peu dans ce qui peut ce qui l'intéresse dans la façon de fonctionner des autres donc euh donc voilà si par exemple face à un problème tu te dis bah je vais réagir à chaud je vais réagir comme ça mais que tu n'es pas sûr de ... t'as peur justement de réagir trop à chaud tu vas plutôt décanter et demander l'avis des autres euh voilà qu'est-ce que tu ferais toi dans cette situation là moi je ferais ça

mais est-ce que je suis pas trop rigide ou est-ce que a contrario est-ce que je suis pas un peu trop flexible euh voilà

H : donc pour toi la cohésion entre collègues ou du moins la discussion entre collègues il y a vraiment une grande importance en tant que conseiller ?

A : Oui hein oui oui oui oui euh je ne sais pas si euh le truc c'est que tu, tout est, fin il y a beaucoup de choses qui sont matières à interprétations et donc du coup il faut pouvoir faire preuve d'une ouverture d'esprit et comme on est aussi fort dans le euh multitâches euh il faut pouvoir euh par exemple si toi tu n'aimes pas donner les sessions d'info et que moi j'aime bien je vais prendre cette tâche là et à contrario tu vas peut-être faire autre chose que moi j'aime moins faire et on doit connaître beaucoup de choses sur beaucoup de matières et tu ne peux pas tout connaître et tu dois pouvoir te reposer sur tes collègues. Au final c'est un boulot où tu as ta charge de boulot individuel mais de par la nature de ton métier ça reste quand même quelque chose de euh un travail d'équipe

H : il y a une réelle complémentarité alors au sein de l'équipe ?

A : oui je pense qu'au sein de toutes les équipes tu dois avoir cette complémentarité. Comme je t'ai dit tu as beaucoup trop de matières à connaître et euh tu ne peux pas tout connaître et chacun travaille différemment et chacun tire des avantages et inconvénients de sa manière de fonctionner. Ma manière de fonctionner n'est pas euh la règle et la meilleure manière de fonctionner euh voilà

H : Ok je vois bien et selon toi qu'est-ce qui fait que tu passes une bonne journée de travail, quels sont les éléments qui font que tu passes une bonne journée de travail ?

A : Euh pfff mmh généralement quand tu passes une bonne journée de travail c'est que tu n'as pas eu spécialement d'imprévus t'as su gérer correctement ta masse de travail et tu as eu des retours positifs des membres ha ben merci beaucoup c'est super merci de m'avoir aidé à me sortir de cette situation délicate euh je ressens vraiment que je suis bien épaulé merci pour ton travail tu vois c'est cette reconnaissance-là. En tout cas chez moi c'est ce qui voilà c'est ce qui va me faire passer une bonne journée de travail et à contrario si j'ai un entretien téléphonique délicat, des échanges de mails difficiles et un peu houleux c'est ce qui va me faire passer une mauvaise journée.

H : Mmh ok j'imagine bien et justement selon toi qu'est-ce qui a vraiment changé dans le passage en télétravail ?

A : Euh baf t'es moins en tout cas moi je me sens moins dérangée par euh comment dire je t'expliquais qu'on était fort dans le multitâches donc le truc c'est que tu vas commencer à écrire un mail tes collègues vont te poser une question puis tu vas vouloir revenir à ton mail tu vas écrire une phrase et tu vas recevoir un appel et la personne au bout du fil va te demander de te plonger dans une autre tâche etc. et donc tu peux mettre deux heures à écrire un mail. C'est quelque chose qui est beaucoup moins présent depuis le télétravail parce que la boucle téléphonique donc maintenant tu n'as plus des appels incessants qui sonnent à tous les téléphones en même temps tu euh on va dire que tu vas avoir une certaine période durant laquelle le téléphone ne va sonner que chez toi en tout cas sur la ligne générale c'est comme ça

H : et donc ça c'est dû au passage au télétravail alors

A : Oui oui c'est ça donc au lieu de sonner chez tout le monde ça va sonner chez une personne pendant un certain laps de temps puis chez une autre et ainsi de suite et c'est ça la boucle téléphonique. Donc c'est ça ça te permet en tout cas moi chez moi ça me permet de

dire bah voilà là je fais mes mails je sais faire une certaine quantité de mails après j'ai le téléphone bon je peux avoir

pendant un certain laps de temps que du téléphone mais au final je n'aurai pas été dérangée en tout cas moins j'aurai moins été dérangée euh j'aurai été dérangée moins souvent sur euh pendant ma journée par le téléphone en tout cas.

H : Mmh et donc vis-à-vis de ça donc tu sens que les tâches sont entre guillemets un peu plus séparées mais d'une certaine manière est-ce que justement ça n'a pas un impact justement sur les sollicitations entre collègues qui pouvaient aider justement de base dans ton rôle de conseiller

A : euh bah disons attends je reformule pour voir si j'ai bien compris euh est-ce que le fait qu'on est en télétravail et que je sais scinder toutes mes tâches euh n'a pas un impact négatif sur les relations que j'avais avec mes collègues c'est ça hein ta question

H : en fait oui tout simplement c'est donc comme on venait d'en discuter allez on va dire le contact avec tes collègues est important en tant que conseiller mais le fait de scinder les tâches et donc de ne plus comme tu dis être sollicité par l'un qui pose une question etc. et que effectivement il y ait des échanges entre les mails et entre les appels téléphoniques, est-ce que finalement ça n'a pas un impact un effet justement négatif dans ce côté ...

A : euh oui et non parce que ce que je posais au préalable comme question à mes collègues juste de Charleroi euh un peu à la volée et bien soit j'essaie de les résoudre dans l'immédiat mais bon généralement si je me pose une question ou que j'ai une certitude bah je la pose sur le Teams donc tu ne poses pas ta question oralement mais tu la poses par écrit et c'est par exemple une collègue de Tournai une collègue de Mons qui va me répondre et donc ce n'est pas forcément les collègues de Charleroi ça a eu un impact négatif sur les échanges euh on va dire plus spontanés ou réguliers avec mes collègues de Charleroi mais ça a eu un impact négatif par rapport au nombre d'échanges et à la qualité d'échanges avec mes collègues du Hainaut en général

H : tu veux dire positif pour le deuxième ?

A : Oui j'ai moins tu vois je vais poser une question je vais la poser à tout le monde et euh ce qui était répondu dans 100% des cas par mes deux collègues de Charleroi bah je vais recevoir il y en a un qui n'est pas très actif sur le Teams donc il y n'y en a qu'un autre qui est actif sur le Teams et dans 15% des cas c'est lui qui répond mais du coup dans 85% des cas c'est des autres collègues donc j'ai ma réponse j'ai moins t'interactions avec mes collègues de Charleroi mais j'en ai plus avec d'autres collègues donc je trouve ça pas forcément plus négatif

H : Ok d'accord donc en fait avant pour que je comprenne bien pour comparer un peu c'est-à-dire que avant le télétravail tu aurais posé tes questions à l'oral donc tu aurais posé tes questions à tes deux collègues qui étaient devant toi et là maintenant tu vas poser une question dans Teams et là ça regroupe tout le Hainaut et donc entre guillemets il y a plus de chances que quelqu'un d'autre te réponde mais qui n'est pas spécialement ton collègue quoi

A : Oui pour te donner un exemple concret, quelqu'un veut valoriser un type de frais qui est un peu borderline euh je vais me demander si ce type de frais-là peut rentrer peut être valorisable ou pas je vais aller chercher l'info en interne euh si je n'ai pas trouvé par écrit dans la documentation d'info bah plutôt que de lever la tête et de demander à mes collègues baf voilà je suis dans tel cas il y a une personne qui veut valoriser tel type de frais

qu'est-ce vous en pensez euh bah je vais l'écrire et ça va être un autre collègue qui va répondre et finalement ce n'est peut-être pas plus mal parce que du coup euh ça nourrit aussi la réflexion dans un plus grand groupe et ça apporte peut-être des informations à plus de personnes euh et tu peux faire appel à finalement tu as un panel de

connaissances qui est beaucoup plus important un panel de réflexion qui est beaucoup plus important

H : et du coup j'arrive mieux à visualiser et du coup en période de télétravail bon voilà en comparaison est-ce que tu pourrais me décrire comment se déroule de façon assez précise une journée type en tant que conseiller contrairement à une situation où tu n'es pas en télétravail ?

A : bah déjà je me lève une heure plus tard

H : oui il y a le trajet

A : oui tu économises pas mal sur ton trajet et donc du coup et voilà quand t'as terminé ta journée tu es directement chez toi et si tu as des choses à faire tu perds moins de temps euh mais sinon bah euh la facilité par rapport à avant c'est que par exemple je prenais le train donc ici si je veux commencer un peu plus tôt ou finir un peu plus tard libre à moi de le faire sans être coincé par ces horaires là et de me dire bah mince il faut que je clôture sinon je vais rater mon train ou je finirai ça demain tanpis et ou rater mon train parce que ça m'est déjà arrivé plein de fois euh voilà pareil pour euh le temps de table je le prends un peu voilà si je veux le prendre à cette heure là je peux le prendre euh tu vois c'est plus flexible ou si j'ai rendez vous chez le médecin j'y vais et je ferai une heure en plus en fin de journée ou demain ou je prendrai un plus petit temps de midi tu vois c'est beaucoup plus flexible et du coup ça te permet si t'a vraiment envie de boucler un truc tu peux te focus là-dessus et c'est par grave je travaille une heure et demie en plus aujourd'hui et bah je terminerai peut être plus tôt deux autres jours sur la semaine. Tu gères ton temps en bon père de famille tu vois et ça te permet de .. je trouve que je travaille de manière plus efficace en télétravail que au bureau mais tu perds cette richesse sociale inévitablement

H : du coup ce que tu es en train de dire c'est aussi tu trouves qu'il y a une plus grande flexibilité des horaires du fait que tu passes en télétravail parce que tu es n'es plus prise par le temps des horaires on va dire de traine t des temps de table imposés ?

A : oui oui

H : Ok et justement par rapport à avant la crise, de quelle mesure de quelle façon ta relation avec tes collègues de Charleroi a changé ?

A : On se parle beaucoup moins parce que voilà je vais poser ma question au groupe et plus expressément à un collègue quoi donc inévitablement ça a eu un impact négatif sur les échanges avec mes collègues de Charleroi, c'est clair

H : ok et du coup à partir du moment où tu ne travailles pas

A : quand tu dis les moments où je ne travaille tu dis les moments où je suis en temps de table par exemple ?

H : Voilà qu'est-ce que tu as l'habitude de faire en dehors du coup du télétravail au regard de ce que tu aurais pu faire par exemple en période en temps normal

A : tu parles pour mon privé ?

H : Imaginons que dans une situation en temps de table tu avais des habiudes sur ton lieu de travail, est-ce que ces habitudes ont vraiment changé ?

A : Ha bah oui oui d'habitude j'allais à la cantine et je discutais avec les personnes qui étaient là soit j'allais chercher un truc et je mangeais devant mon PC et quand je dis manger devant mon PC c'était

soit je mangeais pendant que je surfais sur Facebook tu vois ou alors je mangeais pendant que je bossais un peu donc euh là maintenant Corallement je déconnecte complètement, mon ordinateur est en off pendant mon temps de table et euh je sais pas je vais faire une balade avec mon chien je me fais à manger je fais une lessive je suis dans un temps complètement off alors qu'avant le covid tu étais tout le temps dans le milieu professionnel voilà tu déconnectes beaucoup plus facilement ici en télétravail que au bureau

H : donc tu ne te sens jamais sollicitée en dehors de tes heures de travail ?

A : si j'ai des appels je ne les prends pas moi je les prends pas mais je sais que des collègues pourraient les prendre parce qu'ils vont se dire bon allez je pourrai le prendre ça ne va pas me prendre beaucoup de temps sur mon temps de midi ce genre de choses et puis bah tu peux te faire un peu bouffer comme ça mais non moi je déconnecte complètement et euh voilà

H : Ok et euh est-ce que vous avez pris finalement parce que je suppose qu'avant vous aviez des réunions inter-équipes euh est-ce que finalement il y eu des initiatives qui ont été prises pour maintenir une certaine cohésion ?

A : bah oui on continue les réunions inter-équipes sauf qu'on les fait en visio plutôt que les faire en présentiel donc ça euh voilà à part que c'est un peu moins chouette parce qu'on ne se voit pas et qu'on ne va pas manger un sandwich ensemble à l'extérieur euh sinon ça n'a pas changé

H : Et à l'inverse est-ce que tu pourrais me décrire un moment où ça vous est arrivé de vous réunir entre collègues pour discuter en dehors des réunions programmées ?

A : tu parles dans le cadre professionnel ou plutôt des discussions euh ?

H : que ce soit professionnel ou euh plus professionnel évidemment mais aussi si ça vous arrive de vous être réunis entre collègues pour discuter simplement de telle ou telle chose ?

A : oui juste avant le temps de midi d'aujourd'hui on voulait discuter de cette histoire d'ATN sur la manière dont ça avait été amené etc. des problèmes ou incompréhensions que ça engendre et donc du coup voilà on s'est réuni qu'est-ce que t'en penses qu'est-ce qu'on va faire quel est ton ressenti et voilà et on a fait ça en un tour de bras une demi heure avant le temps de midi euh et ça c'est quelque chose qu'on ne faisait pas avant le confinement ou on le faisait juste entre collègues de Charleroi mais maintenant on le fait avec tous les collègues du Hainaut

H : et généralement tous les collègues sont présents à ce genre de réunion ?

A : la majorité, c'est pas forcément tout le monde parce que t'as un 4/5^e ou un congé ou ce genre de choses ou malheureusement tu as quelqu'un qui va avoir un rendez-vous à ce moment-là on essaie de placer ça à un moment où on est tous libre mais après voilà on ne sait pas tous se libérer mais la majorité oui

H : ça vous arrive souvent ce genre de réunion non programmée ?

A : Souvent je ne sais pas euh une fois semaine deux fois semaine ça dépend des nouvelles qui arrivent

H : donc dès qu'il y a une nouvelle qui arrive un peu ambiguë ou vous prenez directement le réflexe de vous appeler alors ?

A : on en discute dans le chat et quand le chat n'est pas suffisant ou que c'est pas approprié on se fixe une demi heure une heure pour en discuter oui

H : Oui ok

A : ça ça se fait assez spontanément et ça ne se faisait pas avant le covid effectivement mais sinon quand un collègue est dans une mauvaise passe ou ce genre de chose oui là on prend un temps pour en discuter et voilà

H : ok et pour que je comprenne bien quel usage concret tu fais de Teams parce que je vois que tu en parles beaucoup donc à quelle occasion pourquoi tu vas te servir de Teams ?

A : autant euh pour euh tout ce dont on a discuté ici donc pour les discussions avec les collègues du Hainaut que j'utilise Teams aussi pour les rendez-vous en visio que j'ai avec des personnes de l'extérieur donc pour ouvrir une activité ou on utilise Teams aussi pour les sessions d'informations on utilise Teams pour tout hein pour les réunions avec la direction j'utilise Teams aussi et les mails pour les échanges dans le cas de ma MIC ou des projets hors flux en général euh j'utilise énormément Teams. Teams et ma boîte mail outlook voilà.

H : Ok je crois que c'est tout tu as répondu à toutes les interrogations que j'avais

Annexe 6

Personne interrogée : Ben

Lieu de travail : Eupen

H : Bah super donc n'hésite surtout pas si t'as des questions qui te dérangent le dis le moi y'a pas un souci de façon de toute manière je pense pas que mes questions soient spécialement ambiguë ou quoi mais c'est s'il y a le moindre problème n'hésite surtout pas quoi sur euh bah tout d'abord la première question est-ce que tu pourrais m'expliquer en quoi consiste ton travail de de conseiller chez Smart ?

B : le travail de conseiller euh bah en fait on est un peu en première ligne e et euh c'est un travail vraiment de flux de gestion de flux de demandes euh autour desquels on essaie de s'organiser pour pour répondre d'une et pour prendre en charge les demandes donc on a d'une part vers des nouveaux ou des aspirants des personnes qui s'intéressent qui veulent savoir ce que c'est Smart on essaie de les les orienter vers les sessions d'info et donc ça c'est des choses qu'on donne régulièrement actuellement en ligne avec une certaine rotation oki en fait la la première normalement là là la première porte d'entrée de contact avec avec Smart où on on est déjà dans un esprit collectif quelque part moi d'une part pour pour gérer tout ce flux parce que c'est beaucoup et faire des fins les économies d'échelle en tout cas e mieux mieux utiliser nos ressources et puis euh Ben après ça il y a l'initiation de des nouveaux membres aux outils l'entreprise partager euh Ben pour certains que ça m'intéresse aussi à tous les tous les les mécanismes de de de de gouvernance de la coopérative et tout ça et puis Ben tu as des activités des membres ou des activités que tu que tu gère au jour le jour où tu tu traites de leurs documents tu réponds à leurs questions tu tu résous des problèmes voilà ça va d'un accompagnement économique c'est à dire comment fixer ses prix comment négocier avec un client comment monter un projet relire des contrats à faire un cahier des charges ce genre de choses-là faire des accompagnements je dirais plutôt sociaux sur les droits sociaux c'est à dire l'accès au chômage comment comment faire pour remplir ou aiguiller en tout cas dans les différentes instances que soit mutuelle euh FOREM, syndicat remplir des documents euh parfois aussi mais ça devient moins faire des calculs au niveau de l'accessibilité au chômage l'accessibilité au statut d'artiste ce qu'on appelle le statut d'artiste margelle en première période des allocations chômage voilà je euh by pendant le la le le premier confinement il y a eu il y a beaucoup de trucs sur le le chômage corona il fallait faire les calculs voir les preuves et donc oui c'est un c'est un travail oui administratif d'accompagnement économique et d'accompagnement sociale e avec des des embryons parfois de de de l'accompagnement collectif aussi de groupes de filières de métiers et

H : du coup genre en dehors de la période du du COVID-19 donc hors confinement est-ce que tu pourrais m'expliquer précisément comment ça se passe une journée type en tant que conseiller

B : journée type ça va être difficile parce qu'on a des choses qui qui sont en rotation hebdomadaire en fait donc il y a des jours euh ou tu vas juste faire le téléphone ou juste faire la boîte Liège de la boîte c'est comment dire la boîte mail de l'antenne euh parce qu'il faut savoir que y a y a 2 types de profil et les gens qui sont en contrat simple qui s'adresse principalement à la boîte qui n'ont pas d'interlocuteur privilégié mais on s'adresse dans la boîte normalement ils ont une réponse un peu plus rapide mais moins personnalisé quelque

part donc il écrit le lundi ils vont avoir la réponse d'un ou d'une conseillée x le lundi euh y pour laquelle BUG on fait une rotation dans l'équipe euh puis y'a les sessions d'info euh et euh Ben à côté de ça on cale des rendez-vous personnels dans notre agenda plus tout ce qui est un peu réunion interne formation échanges et autres donc euh on a une certaine régularité on on essaie de de d'avoir plus ou moins les mêmes jours ou on est on fait le téléphone ou la boîte Liège euh vous me donner la session d'info mais ça peut changer un peu et

H : vous êtes 3 alors à aller chez sa

B : non non non on est 12/4/12 11 ou 1211 je je sais jamais ça change tout le temps et

H : donc il y en a un par semaine qui qui mobilise par exemple la boîte mail ?

B : plus que ça on est 2 sur la boîte mail et 2 sur le téléphone

H : Ah ouais okay okay okay et donc du coup comment comment ça se déroule justement les contacts avec tes collègues durant durant le temps de travail hors confinement bien sûr sur

B : c'est sur ce point là ?

H : de manière générale de manière générale comment ça se déroule tes contacts avec tes collègues ?

B : Bas ça dépend si je suis au bureau vu que moi je travaille sur 2 bureau hein je suis au bureau de Liège j'ai plus d'Eupen ou je suis tout seul euh voilà donc comment ça se passait avant c'était avant avant Microsoft teams c'est déjà très difficile de s'imaginer le travail maintenant sur Microsoft teams euh et bah on a on a des espaces de travail euh plus ou moins dédiée aux séparer c'est à dire qu'on a aussi en accueil en fait je voulais j'en peux venir aussi si enfin ils peuvent passer ils peuvent envoyer un mail ils peuvent téléphoner mais je peux passer physiquement aussi poser leurs questions ou pour utiliser le les ordinateurs qui sont mis à leur disposition et donc là il y a normalement 2 personnes qui sont à l'accueil euh avec une personne qui est plutôt vraiment dispo pour les gens qui entrent physiquement et l'autre un peu en back up mais qui en train de traiter les mail ou au téléphone c'est pas comme on avait on a une autre plus petite pièce où on fait le téléphone pour être plus au calme parce que c'est c'était un peu un peu difficile de de téléphoner alors qu'il y avait une autre discussion dans la même pièce e il faut savoir que moi je ne le fais je le fais pas tellement que les autres parce que justement j'ai un autre bureau que je gère à côté donc je me désolidarise entre guillemets un peu de l'équipe de Liège euh pour euh vous me investir dans dans dans l'autre bureau euh après on a un espèce de de grand bureau ou avec 6 postes de travail ou là on est censé travailler plus ou moins en silence c'est à dire que on décroche pas le téléphone on on n'a pas de rendez-vous dans cette pièce là et puis on a 2 bureaux avec 2-2 pièces de bureau avec 2 bureaux de table quoi pour avoir des euh recevoir des des membres en rendez vous et passez les coups de téléphone pour moins déranger l'équipe maintenant le le grand bureau avec le stylet 6 espace de travail c'est quand même la même si on est censé travailler au calme c'est quand même là qu'il y a le plus d'échanges informels regarde un peu enlève un peu la tête et on regarde qu'est-ce que les autres sont vraiment occupé est-ce que on peut parler un instant maintenant ou j'sais pas le moment ou quelqu'un se lève vais faire un café ou faire un thé euh Ben là on discute un peu quoi

H : t'entends quoi par engin formelle échanges informels ?

B : j'sais pas moi en disant qu'est-ce que celui-là m'a encore envoyé comme justificatif à la *** ou regarde heuu tiens je viens de voir la dernière news intranet c'est vraiment pas compréhensible qu'est-ce qui nous veulent ou tiens tu tu réagiras comment dans ce cas là j'ai une demande un peu bizarre euh c'est bien comme ça voilà un truc qui prendrait plus de temps à mettre par écrit ou voilà ou tu prends un peu la première personne qui te passe sous le nez et tu échanges avec elle quoi plutôt que d'envoyer un mail à toute l'équipe ou demander un truc euh ouais c'est vraiment spontanée oral euh sans rendez vous sans est généralement qui prend pas beaucoup de temps quoi

H : et justement quand vous êtes sur votre lieu de travail alors comment est-ce que vous agencies votre temps de pause comment ça se passe ?

B : et bah on a une pause donc il nos horaires de travail peuvent glisser un peu donc on normalement c'est de 9 à 17 avec une pause de midi 30 à 13h30 voir 14h00 c'est pas toujours très clair ça doit être clair quelque part mais dans les faits c'est un peu moins clair alors on peut un peu glissé c'est à dire on peut aussi commencer à 8h00 et partir à 16h00 ou commencer à 10h et partir à 18h00 généralement on est quand même plus tout cela entre 9 et 17 certains arrive un peu plus tôt est parti un peu plus tôt certains arrivent un peu plus tard partie un peu plus tard euh et puis bah on essaie de voir une pause de midi ou euh souvent on mange quand même ensemble dans dans un réfectoire avec des autres résidents du du bâtiment parce qu'il y a d'autres espaces de travail partagés qui sont loués dans la maison ou alors Ben enfin un truc sur le côté euh voilà et puis euh Ben sinon les chacun fait un peu ça pose comme comme il veut il va se faire un café se dégourdir un peu les jambes les fumeurs sont sur le balcon fumer Ben quand il fait beau c'est quand même beaucoup on est beaucoup sur le balcon maintenant moi je fume pas mais simplement pour la sociabilité parfois tu montes le balcon aussi euh Ben voilà ouais je sais pas s'il a plus à dire à ce niveau là et

H : bah en fait je comprends j'ai aussi des amis qui sont fumeurs donc je sais ce que c'est je suis juste pour discuter et t'as l'impression aussi de de vivre le même moment qu'eux au final

B : ouais ouais ouais et

H : et parfois ça vous arrive de vous réunir autour de la machine à café de discuter autour de la machine à café

B : euh oui oui oui faut savoir que la machine à café dans le couloir donc euh et c'est plutôt avec je dirais les autres les autres occupants de de l'immeuble que que tu entres en échange avec les collègues souvent y'a quelqu'un qui monte se faire un café il va demander qui veut un café tu en fais 3-4 et tu ramènes aux autres donc autour de la machine à café en tout cas mon expérience c'est plutôt les autres occupants les collègues c'est plutôt dans dans le bureau autour des bureaux et

H : et donc du coup est-ce que tu pourrais m'expliquer quel type de discussion généralement vous avez durant ces temps de pause tu me dis sur le balcon ou que ça soit d'autre moment

B : ça date hein ça peut être appel de tout j'ai pas d'exemple concret là maintenant mais ça peut être du privé comme et au niveau par exemple

H : d'un dun.de vue genre professionnel l'assimilation des procédures ou genre de choses de compréhension va dire plutôt globale des enjeux relatifs à l'entreprise ça vous arrive parfois avoir des discussions plutôt informelle mais qui qui reste qui tourne autour

B : à fond tout le temps en fait

H : est ce que tu pourrais me décrire une interaction qui t'a semblé importante qui qui tourne justement autour de cet enjeu là

B : donc avant confinement

H : avant le confinement alors on viendra après pendant le confinement

B : ouais c'est vraiment loin je veux dire y'a tellement de choses qui changent tellement tellement vite que ça paraît complètement dérisoire et banal et enfin c'est un truc qui est important au moment même et qui devient vraiment vraiment très vite moi avoir une mille discussion sur y'a une grosse modification de des frais qu'on acceptait justificatif et tout ça et donc là sans doute qu'on a souvent beaucoup parlé et en fait ce qu'on remarque parfois aussi c'est que quand on voit qu'on est trop dans l'informel et que ça se serait censé euh euh concerner tout le monde Ben on le met à l'agenda de la réunion et souvent c'est la personne qui a lancé le débat ou quoi qui est le responsable de ce point-là euh donc on a un excel avec euh simplement dans un calendrier Outlook le l'ordre du jour et tout le monde ajoute des points et voilà je sais pas j'ai une discussion avec une collègue et je voudrais c'est intéressant et je voudrais en parler avec les autres je vais le point et je vais ML comme comme responsable de ce point là parce que elle a lancé le truc ou ou moi même euh pardon

H : pour en discuter plus tard alors ?

B : pour en discuter plus tard avec tout le monde de manière plus formelle et avec un un compte rendu quoi

H : et généralement ça arrive quand ce genre de discussion c'est donc

B : il faut savoir qu'à Liège on a une antenne grand bureau mais 2 sous équipe et donc les équipes se réunissent une fois toutes les 2 semaines avec toutes les 3 semaines une réunion des 2 équipes et en fonction c'est alors ça c'est vraiment le monde idéal parce que elle est pendant les vacances quand y'a toute façon beaucoup d'absents ou quoi et bah on va quand même faire une réunion Inter équipes et donc des des 2 équipes euh et en fonction des sujets que ça intéresse tout le monde ou que ce soit plutôt quelque chose vraiment de de gestion à l'intérieur de l'équipe bah on va le mettre dans une réunion équipe ou dans les la réunion Inter équipe et euh

H : et en dehors du temps de travail comment est-ce que tu qualifierait on va dire ta relation avec tes collègues ?

B : euh Ben certains sont eux sont devenus des amis euh Coraliement euh donc on a un groupe euh Facebook Messenger aussi ou on s'envoie des trucs aussi pendant le week-end blagues des anecdotes des trucs comme ça bah on s'invite régulièrement à des à des fêtes chez l'un ou l'autre un peu moins pour le moment évidemment euh mais je dirais on est quand même plus j'ai bossé pendant 6 ans à l'unif en faisant de la recherche et on était plus plus homogène encore plus soudés mais aussi parce que le le le le comment dire le temps professionnel et de temps privé était très très euh flou enfin son empiétait l'un sur l'autre euh beaucoup plus qu'ici c'était notamment vraiment une des motivations pour moi

qui allait devenir papa d'avoir une plus forte séparation entre vie professionnelle et vie privée et et aussi on on n'est plus plus hétérogène on est plus différents que le le groupe de collègues que j'avais avant donc je garde donc je garde toujours aussi des contacts avec mes anciens collègues dont certains sont vraiment rester des bons amis des connaissances amis on dirait je dirais euh et notamment là maintenant sur sur la question du du covid du confinement des mesures sanitaires et tout ça tu vois que quelques tensions apparaissent quand même parfois sur euh euh le ressenti positionnement par rapport ou aux règles et tout ça

H : okay et euh et pour toi on va dire dans quelle mesure ta relation avec tes collègues elle t'aide dans ton rôle de conseiller dans ton métier de conseiller ?

B : je pense que c'est vraiment crucial il faut tout le temps ce ce je sais pas si c'est vraiment se réévalué mais en tout cas se mettre en perspective par rapport à comment font les autres comment j'ai comment les autres gèrent cette situation là euh qu'est-ce qu'on peut apprendre l'un de l'autre quelles sont les forces et faiblesses euh bon il faut dire c'est un boulot tellement diversifié que tu peux pas être bon dans tout que ce soit vraiment au niveau matière et expertise dans certains domaines mais même le côté humain donc pour certaines choses tu vas aller voir une collègue qui qui maîtrise bien ça le le statut d'artiste par exemple bah on a de deux collègues qui sont plutôt doués là-dedans et puis y en a d'autres qui sont plutôt douée dans je sais pas moi des de plus au niveau chiffre ou certains mais certains euh euh et euh ouais moi au niveau attitude aussi je trouve que j'ai beaucoup à apprendre des autres sur comment il ils vont gérer quelqu'un d'insistant d'impertinent d'un patient euh voilà on a régulièrement des cas psychiatriques aussi qui font que je vais donc j'échange un peu le euh là dessus tout en respectant et connaissance la personnalité de chacun il y a des gens qui vont rester Très calme de qui vont être moins calme plus ferme moins ferme plus compréhensive moins compréhensif et quelque part il y a de la place pour tout ça chez Smart à l'intérieur de l'équipe

H : euh et comment ça se passe alors comme tu dis tu es tout seul dans dans dans un dans un bureau est ce que justement tous ces enjeux là comment comment t'arrives à les traiter en parallèle avec Liège

B : ouais donc j'ai quelques jours de de permanence à peine euh et là effectivement je suis tout seul et j'ai dû trouver des procédures tout seul enfin j'ai commencé avec un autre collègue mais qui euh est tombé malade qui a quitté Smart après donc je me suis retrouvé un peu seul là c'était pas vraiment mon souhait euh et puis je vais essayer de remettre un peu d'ordre ou de trouver des procédures qui me vont donc je n'ai pas de ligne de ligne téléphonique public euh simplement parce que c'est pas possible tout seul de de de répondre au téléphone alors que t'es en rendez vous alors que t'es en train de traiter c'est pareil euh il y a enfin maintenant avec le COVID il y a un numéro dédié mais il n'est pas public c'est un numéro avec lequel moi j'appelle quand moi ça me convient euh mais je j'ai arrêté de cacher le numéro et donc certains membres l'ont et certains membres appellent eux mais c'est loin de tout et donc ce n'est pas ce n'est pas non plus le le le numéro pour des pour le tout-venant qui prend un premier enseignement c'est quoi ça certains gens qui vont me demander tiens j'ai j'ai j'ai reçu un subside comment je peux faire et donc ça que je décroche ça décroche pas je rappelle soit je lui envoie un mail soit je le laisse rappeler enfin mais je me rend pas méga disponible parce que j'ai vu entre autres entre autres du malade mon collègue ça c'est sûr donc j'étais de mettre un peu des barrières là aussi au niveau avant le confinement en fait ça c'est vraiment un point très intéressant avant le

confinement bah je je n'avais pas la possibilité de donner des sessions collectives d'information comme comme j'ai dit comme c'est le cas à Liège et donc je recevais des gens en rendez-vous individuel individuel ou si c'était un collectif un groupe plusieurs personnes mais je les réservais mais c'était un projet c'était pas eux un groupe que nous on était ensemble du fait qu'il s'inscrive au haut à la même session et donc là c'était quand même assez chronophage et pas très rentable entre guillemets c'est-à-dire que sur je sais pas moi 3 personnes qui venaient en rendez-vous il y a peut être une qui va continuer sur le chemin avec Smart et maintenant avec Teams je peux beaucoup plus facilement faire faire des sessions d'info groupe et ça me prend le même temps je dois et je dois pas me répéter tout le temps parce que je je remarque que parfois je je suis vraiment en mode autopilot et je déverse des mots sans vraiment me rendre compte et je fais plein de lapsus et c'est vraiment bizarre donc je j'ai un peu minimisé ce truc bête et méchant de en fait tu pourrais aussi mettre les gens en face d'un robot qui euh le en quoi c'est vraiment cool euh j'espère pouvoir le garder parce que c'est un petit territoire mais pour les Gens du Sud les Gens du Sud de la communauté germanophone c'est quand même 1h de route et donc s'ils doivent pas se déplacer pour juste avoir une première info ou ça peut vraiment intéressant donc j'aimerais bien garder ça éventuellement en faire un format hybride tu vois que je te donne vraiment une réunion dans une salle de réunion avec certaines personnes physiquement présent mais que ça passe en streaming aussi pour les gens qui ne savent pas être là. Donc je dois voir si c'est possible de mettre en place sinon et sinon bah je reste toujours en contact avec mes collègues de Liège donc si j'ai vraiment une question urgente Ben je à l'époque donc avant teams je Ben je leur envoyer un mail je leur téléphoner pour avoir un avis ou quoi et puis si y'a des trucs un peu plus compliqué je pense à euh psychiatrique psychiatrique une personne une personne qui venaient tout le temps sans rendez-vous avec 1000 problème qui nous ne concernait pas qui comprenait pas qu'il n'était pas autonome qui et qui avait une mécompréhension tels de l'outil faisait des fausses déclarations il faisait des fausses déclarations que ça n'allait pas elle travaillait sous les barèmes c'était pas possible elle s'auto exploitait elle s'en rendait pas compte et puis elle c'est vraiment un cas psychiatrique et un casse sociale vraiment un peu triste quoi mais ou non on s'est pas suffisamment la prendre en charge et on a eu on a dû la recadrer parce que ça devenait à vu que je ne répondais pas à tout dans l'urgence telle qu'elle voulait que je faisais pas les choses à sa place Ben on a dû recadrer et là j'ai fait intervenir des collègues de la direction aussi qui ont qui ont recadré Ah bah il faut savoir que l'envoyer des emails avec en copie la police de des politiques les syndicats enfin vraiment vraiment en parlant de truc privé vraiment euh qui a priori ne sont pas étalées sur la place publique des soupçons de terrorisme de ses voisins le fait qu'elle était violée euh t'age enfin je veux dire horrible quoi c'est pas bon c'est pas prendre en charge ça et et et plus tu t'en occupes plus tu t'enfonces dans les problèmes avec elle donc là il fallait il fallait recadrer et là donc je vais faire intervenir d'autres collègues qui sont intervenus à distance avec une lettre d'abord et en un appel téléphonique après voilà

H : c'est pas simple non plus ouais non

B : mais c'est pas tous les jours comme ça hein

H : Selon toi, qu'est ce qui fait que tu passes genre une bonne journée de travail

B : Une bonne journée de travail ? euh bah y'a différents choses parfois ce sont justement les projets qui permettent de te de t'élever un peu au-dessus du flux de redonner sens un peu à ton travail de voir des que des choses vont être prise en main que les choses vont

changer que des choses sont en train de se faire et qu'il y a moins de s'impliquer projet quel genre de projets bah là actuellement on a des projets prioritaires pour l'année 2021 donc il y a toute une série de de champs de travail qui ont été ouverts redéfinir réécrire des documents travailler des des des de thématiques euh et tout ça bah c'était aussi à l'époque on a fait un référentiel de compétences sur sur le métier de conseiller auquel j'ai participé et puis il y a eu euh je sais pas euh au début du covid vu que le le flux a quand même très vite baissé parce que au début beaucoup de choses étaient à l'arrêt et bah on a dégagé du temps pour ce qu'on a appelé des missions hors flux donc on a pris le temps de de refaire les les sessions d'info euh pour justement un format vidéo-conférence euh on a travaillé sur les supports euh donc un peu tout ce qui sort du flux et qui qui tu la mets un peu de réfléchir au sens du travail à l'amélioration des outils e ce genre du ça va souvent presque un peu à de la intrapreneurs cheap en fait un peu euh donc ça c'est vraiment un point très très important e et là je suis content que justement ces projets prioritaires vient de tomber et que j'ai été retenu pour pour m'engager à 02 équivalents temps plein là dedans e justement qui va me permettre de faire un peu de dehors flux euh je suis aussi entrain de préparer une formation qui permet donc c'est des trucs chouettes parce que tu ça te permet de te projeter sur du du long terme est de ne pas vivre ce ce flux cette répétition e et et cette imprévisibilité quelque part parce que tu sais jamais ce que tu vas retrouver dans ta boîte mail ou quand tu vas écouter ton répondeur ou je ne sais pas quoi elle a régulièrement des emmerdes il faut gérer j'ai dit que pas que ces projets ne sont pas pleins de d'en mettre mais c'est c'est différent euh mais justement d'un autre côté et c'est peut être paradoxal ou complémentaire c'est une une brûle page moment c'est quand t'as vidé ta boîte ta boîte mail quoi que t'as tout fini et que t'as t'as fait une une journée de travail un peu dans le flow comme on dit c'est à dire que tout marche relativement bien tes outils informatiques se sont pas plantés savoir qu'on travaille quand même avec 5-6 programmes différents en partie en VPN entre en partie en en bureau à distance enfin c'est vraiment très compliqué très disparaître comme ça C'est d'autant plus difficile à gérer que tu travailles à domicile derrière juste un petit écran de portable au bureau c'est plus ergonomique on a un grand écran donc tu peux plus facilement partager des fenêtres et ce genre de choses là euh j'ai donc une chouette journée par souvent enfin j'espère moi je travaille à 4/5 donc du lundi au jeudi souvent le jeudi je suis content quand j'ai fini tous mes mails de la semaine euh sinon je suis toujours au moins un ou 2 jours de retard et j'essaye de le jeudi d'être à jour moi la semaine passée je ne l'étais pas euh et que tu puisses tu puisses aller faire du du du process quoi que tu reçois un document tu le traites tu l'envoi tu l'archive c'est bon tu passes au prochain tu réponds à un mail et y'a pas trop de questions qui sont qui reste ouverte qui sont en suspense ou t'attends une réponse ou voilà que le truc et et que tu puisses t'en décharger que tu n'es plus à en en arrière tel ou qu'il faille un quelconque support technique pour te rappeler ou pour faire le suivi ou ou quoi donc ça c'est c'est l'autre que tu es vraiment très au jour le jour dans la main dans le conduit

H : selon toi qu'est-ce qu'il y'a du coup entre dans le dans le dans le sujet un peu confinement qu'est-ce qui a vraiment changé dans le passage au télétravail ?

B : bah ça a été relativement euh abrupt voire même violent de de passer du jour au lendemain à Microsoft teams on connaissait pas du tout euh donc euh intégré apprendre comme ça euh bon je suis pas je suis pas complètement euh un débile de de l'informatique mais tout n'était pas toujours très clair non plus pour moi mais je me suis très vite fait j'ai quand même vu que des collègues ont eu du mal et nos collègues sont quand même

relativement jeunes j'entends par là jusque milieu de la quarantaine et se voir que dans d'autres antennes y'a des gens quand même vachement plus âgés près de la retraite et tout moi je veux pas savoir comment ils ont ils ont galéré euh sinon moi qui me pose pas trop trop de problèmes les visioconférences c'est même relativement agréable parce que j'ai pas le trajet parce que c'est plus facile de s'organiser avec les enfants et tout ça ce qui était vraiment difficile c'est eux les informations au compte-goutte des incertitudes les revirements les contradiction euh ce que j'ai vraiment très très mal vécu ce sont des communications à l'externe avant les communications à l'interne c'est à dire que à certains moments il veut plus d'informations qui était donnée aux sociétaires via le blog que ce que on avait en interne mais dans le bloc il était mis adressez vous à vous conseiller pour plus de précisions nous on était pas au courant ça ça m'a très fort fâchée j'ai envoyé un mail à la direction c'est monté vraiment jusqu'aux administrateur qui sont en partie excusé pour toi c'est quelque chose de relativement récurrent quand même aussi euh que on met un peu la charrue avant les boeufs que on communique à l'externe avant de communiquer à l'interne et bon avec le format avec le stress avec eux c'était c'était un peu difficile

H : et justement ça parle de teams enfin pour que je comprenne bien quel usage concrète tu fais de Teams si vous dire à quoi à quoi ça te sert ?

B : donc on a on attends je vais aller je vais aller dedans pour te dire les termes exacts donc on a Ben les conversations donc on a toute la la la messagerie interne donc tout les tout le personnel Smart tu peux le renvoyer un un message privé directement via time si tu peux avoir des groupes de de de de de discussion justement sur les projets là comme je te parlais on a fait une vidéo aussi récemment donc là j'ai j'ai relancé mes collègues pour voir ou on était là la vidéo on a une discussion sur le développement territorial d'Eupen donc si je peux je peux relancer dans le chat si j'ai encore des questions bah justement le côté un peu informel comme je disais tantôt pas vraiment retour de la machine à café mais quelque part tu lèves la tête dans le bureau partagé ou dans le couloir ou je ne sais pas quoi bah tu peux envoyer un mail t'es dispo pour parler d'un truc à un collègue une colonie collègue

H : Donc pour que je comprenne bien ces ces moment un informelle en fait il il passe plus par une étape de ça te dit qu'on se voit en vidéo conférence pour discuter de quelque chose plutôt que quelque chose qui se fait naturellement ?

B : Ben non ce n'est pas on on passe pas nécessairement à l'étape on va s'appeler on peut aussi juste chatter en fait hein donc ça c'est le truc mais ça c'est et puis on a des équipes dans Teams je sais pas si tu vois ce que c'est

H : ouais je vois je vois j

B : voilà et donc là par exemple pour l'équipe de Liège on a général c'est là qu'on va dire Bonjour au revoir quand on arrive quand on part on a bug souci problème genre tel programme a planté j'arrive pas à ouvrir ceci j'ai un message d'erreur voilà on a gestion des absences donc j'en retiens on vient de recevoir un mail qui a été dévié dans la boîte Liège pour Laurent qui est qui est absent quelqu'un est dessus ça fait référence à un échange précédent je comprends pas tout Ah oui moi j'ai déjà répondu la prochaine la la précédente fois je vais m'en occuper euh on a info c'est à dire je sais pas vous avez vu le dernier truc intranet ou tiens à vous saviez que la TVA sur les fleurs il fallait aller dans abattage d'arbres pour avoir la TVA on a un truc lol donc on s'envoie des blagues des typos des trucs un peu déjanté on a organisation euh Ben ça c'est genre je viens plutôt aujourd'hui tu repars plus tôt ou tient Laurent n'est pas là qui pourrait le remplacer au téléphone e Jésus te donne la

session d'info je me suis mis en rendez vous quelqu'un veut bien prendre prendre la cession ou je déplace mon rendez-vous d'un truc truc et astuce euh bah tiens vous saviez que il y avait une signature ici et là et que vous pouvez faire contrôle roulettes pour zoomer c se prendre un truc financement bah ça c'est un truc un peu plus technique ou à la place de chacun devenir spécialiste de des trucs de financement y'a quelqu'un qui s'est dit moi je veux bien être l'intermédiaire pour toutes vos demandes et les prix analyser avec vous et puis on a on a bah on avait le truc hors flux mais ça c'est ça ce n'est plus actif justement on parlait de de refaire les sessions d'information et moi j'étais dans un truc tuto et pédagogisation donc des documents de support à destination d'eux-mêmes pour que il trouve là par eux-mêmes sans devoir nous interpellier et on a maintenant donc les moi j'ai prioritaires 2021 avec un canal par projet on a fait un terrain de projet je crois et donc là bah ça n'a pas encore vraiment commencé un peu changé on a peu échangé pour fixer un premier rendez vous au rythme de travail et puis bah on a le calendrier qui est le même que le calendrier Outlook qu'on qu'on partage et c'est là qu'on fixe les rendez vous entre nous ou avec les membres et aussi en interne donc les réunions de tous les conseillers Belgique ou fin voilà

H : et et ces moments tout toutes les discussions informelles se trouve dans quel canal de discussion alors généralement ?

B : Elles sont dans conversation enfin non conversation c'est quand c'est dû aller je dirais du pire tout pire c'est à dire moi vers collègue XY genre je demande à mon autre collègue germanophone tiens tu peux tu peux euh déjà lancé l'invitation je j'arrive ce genre de truc là euh tiens Virginie de ce qu'on peut fixer un rendez-vous demain pour le conflit qui a entre nos 2 membres et puis Ben y a les canaux aller comment s'appelle équipe est plus là bah là y'a beaucoup de informel aussi dedans hein on fait des blagues je sais pas y'a quelqu'un qui voulait faire de la pédicure médicale dans un camion et Ben j'ai écrit à la fin du food truck euh ou euh on peut voir quelqu'un qui demande tiens on est dans quelle commission paritaire ça 200 ou l'a 304 euh là quelqu'un dit la boîte Liège ne désemplit pas il faut qu'on aille tous dedans parce que sinon ça va être la galère et

H : okay super et là j'arrive j'arrive à bien visualiser c'est c'est c'est cool

B: tu veux que je partage mon écran pour que tu vois un peu

H : ohh bah si ça te dérange pas tu peux toujours confidentiel

B : enfin je m'engage un peu pour mes collègues aussi parce qu'il y a rien de vraiment donc tu vois ça c'est mon team ici alors là je vois pas voilà qui est parfait

H : ouais okay voilà

B : donc tu vois là j'ai le le projet de projet prioritaire celle-là projets dans lesquels moi je suis ébahie si on a parlé de bloquer de bloquer le 20 avril pour une première réunion ça c'est nos équipes ici OK précisas général tu vois si on dit Bonjour au revoir aussi euh bah ici tu vois j'ai mon truc qui a planté ça devrait être dans bugs bugs mais voilà si tu vois je ne trouve pas la mise à jour la procédure de mise à jour pour un programme par exemple ici gestion des absences moi j'ai dit de laisser dans la boîte j'ai un rendez-vous je viendrai après notre notre fête Patou euh ouais si oui Manon qui dit qu'on va ramasser cette semaine bah oui ici lol Ben tu vois j'ai copié un truc ou quelqu'un a fait un petit peu ici euh je trouvais ça drôle là crise sociétaire de ce secteur euh voilà tu vois ici euh gestion de l'absence truc astuce voilà

C'est dans lequel que vous discutez le plus

B : ça dépend on est beaucoup dans général dans info dans organisation surtout général bah ici le calendrier ou tu vois mes rendez vous et ou tu lances que les trucs ici dont je te parlais tantôt bah tu vois ici c'est de personnes que j'ai contacté en individuel membre alors non l'association de des collègues euh euh le groupe donc ici par exemple pour la vidéo pour le développement territorial c'est un cool d'information avec tous les conseillers belge c'est un échange autour de de de session d'info en anglais voilà quoi ici ça c'est un truc avec des membres par exemple ça c'était de la suite de de en fait comme tu verras aussi on aura ça aussi nous ici un peu après notre call sur un truc ici et je pourrais toujours t'envoyer quelque chose après

H : okay okay voilà nickel je l'ai j'ai la réponse OK super merci en tout cas ça c'est super merci merci beaucoup franchement ça je je vois vraiment bien un peu comment comment ça s'organise du coup et donc du coup justement au regard de ce que t'as l'habitude de faire avec fin de ce que t'as l'habitude de faire avec on va dire la période genre au niveau de qu'est-ce qui change vraiment selon toi dans ta journée type qu'est-ce qui qu'est-ce qui qu'est-ce qui change vraiment notamment dans ta relation avec tes collègues ?

B : bah on est plus distant e c'est vraiment difficile de faire des espèce d'idéaux type comme ça parce que je suis vraiment dans une position un peu particulière que je ne suis pas toute la semaine avec mes collègues de Liège il y a des jours ou tout seul euh et donc déjà avant le confinement mais y'a des jours ou j'étais seul maintenant ils ils sont plus j'essaye quand même d'aller une fois par semaine au bureau à Liège notamment pour faire la permanence téléphonique parce que chez moi c'est compliqué j'ai pas beaucoup de réseau et donc c'est c'est pénible d'avoir tous les tous les appels sur sur le GSM euh bah en fait il y a de facto quand même il forme un peu hybride qui s'est déjà installé c'est à dire que quelques collègues ont demandé des dérogations pour quand même pouvoir aller au boulot que ce soit justifié ou non bah ça allait regarder ça là ça regarde la direction j'ai pas j'ai pas à me positionner là dessus parce que voilà chacun a ses conditions de travail à la maison qui sont différente et donc il y a quand même euh un jour ou je vois les collègues au bureau euh avec de des règles sanitaires plus ou moins respecté

H : Ah oui donc tu vois encore quand même tes collègues physiquement

B : je le vois Ben je ne sais pas vu la semaine dernière parce que j'étais les enfants étaient malade et puis moi j'étais j'étais encore un peu malade donc je voulais pas je voulais pas y aller même si le test de de ma fille est négatif mais quand même je voulais pas prendre de risque pas prendre de risque et puis enfin voilà quand t'es malade je préfère rester à la maison euh mais je vous mais normalement je le vois presque toutes les semaines un jour enfin bien mais pas tous en fait hein donc on est on est que là une partie donc y en a certains que j'ai plus vu depuis depuis beaucoup de temps et d'autres ben qui sont là tous les lundis aussi comment j'y vais cette semaine je vais y aller jeudi parce que on a on s'est organisé différemment pour pour la permanence téléphonique mais donc y'en a certains qui sont pas juste pas moi j'y vais parce que vraiment c'est pas possible pour moi de faire la permanence téléphonique à domicile et donc je la fais au bureau mais y en a d'autres qui ont besoin d'aller au travail et donc eux travaille sur toute autre chose euh euh et donc de facto il y a un peu déjà une formule hybride qui s'est installé je pense que c'est ver ça qu'on va aller et ça va être que ça va être compliqué parce que en été lorsque on a

partiellement déconfinée euh moi j'ai quand même fait le choix de rester quand même beaucoup à la maison quand même et j'espère aussi que pour le futur on va revoir notre politique de télétravail euh actuellement avant le confinement c'était pas accessible pour les gens qui travaillent pas à temps plein donc quand t'es en 4/5 parental comme moi tu n'as pas droit à une journée de de télétravail régulier en tout cas euh et là on est dans du télétravail exceptionnel c'est tout à fait c'est tout autre chose j'espère que ça va ça va bouger parce que c'est quand même plus confortable je perds moins de temps dans les transports à chercher une place de parking donc je peux plus facilement aller apporter mes enfants à l'école ou chez la gardienne et je sais plus où je voulais en venir euh oui donc on on est déjà en partie dans cette dans cette période hybride et en été c'était encore plus le cas et là on voyait que les gens y avait plus de gens au bureau donc donc moins d'activité et donc là je me sentais parfois un peu pas exclus mais mais mais moins moins en connexion moins en rapport met en relation avec les autres parce que beaucoup de choses se faisaient de nouveau comme comme d'habitude mais seulement pour ceux qui étaient là et mais tout le monde n'était pas là et je sais qu'on en a parlé euh le fait de garder garder teams aussi après le déconfinement et on n'avait pas tous le même avis et certains voulaient de nouveau abandonner teams parce que il trouvait que ça faisait trop trop de de canaux parallèles et d'outils à utiliser en même temps euh mais personnellement euh je pense qu'on va rester dans ce truc hybride pendant encore longtemps euh et il faudra voir comment ça se compose avec teams le présentiel et teams ce montant ce qui est déjà un peu le cas un qu'on était euh et moi je trouve que c'est relativement confortable euh voilà maintenant voilà chacun aussi tu vois y'a des moments où t'es un peu moins de travail donc aussi plus de de de de temps pour justement des échanges informels et pour s'amuser entre collègues et par moment t'as tellement de boulot que chacun a la tête baissée et et là que soit et là que soit team ou en présentiel avec les collègues y'a pas beaucoup de donc donc ça dépend aussi un peu des moments en fait.

H : qu'est-ce que, quelle initiative est ce que vous avez pris on va dire pour maintenir une certaine genre cohésion dans dans l'équipe et cetera ?

B : il y a eu différentes initiatives au début on était encore chaud pour faire des apéros Teams je sais pas vers vers 17h on prenait tous nos enfants sur les genoux et on faisait un coucou e ou voilà on ouvrait une bière derrière son ordinateur parfois ouais quand ça chauffait dans le chat Hervé sur un truc on a fait une réunion spontanée aussi ça nous est déjà arrivé pas comme ça arrive au bureau aussi hein on est 2 et puis 3 puis 4 à discuter puis un moment on est tous en train euh bah on a eu un peu

H : Ces réunions on va dire un peu improvisé est-ce qu'elles se font aussi naturellement que quand tu étais sur ton lieu de travail ?

B : non euh il y en a moins c'est devenu un peu plus pas formalisé pas standardisé comment dire ça à devenir un peu plus on a un usage un peu plus lisse puis convenu un peu plus standard de de l'outil donc on va on va plus rarement faire des réunions sauvages qu'on a fait à l'époque mais là on était vraiment on était vraiment désemparé le on le matin on savait pas ce qu'on allait faire la journée quoi ça on a on a plus on donne de manière plus ou moins vite et maintenant ménage genre le jour où ils ont annoncé que on devait appeler 200 personnes la journée pour leur parler du chômage corona on était là mais ils sont qu'est-ce qu'ils veulent comment est-ce qu'on va faire moi je veux pas faire ça c'est complètement débile je comprends pas et donc là on a fait des espèces de réunion entre nous d'urgence

quoi enfin on a plus on a pu vraiment eu donc on on fait plutôt une réunion euh bah ou au moment habituel le jeudi après-midi au moment où tout le monde travaille normalement

H : et ça vous arrive rarement de vous réunir en dehors de ces réunions programmées ?

B : Bah de manière spontanée ça dépend de ce que t'appelle réunir s'il y a toujours ces échanges machine à café ?

H : ouais c'est ça comment vous avez remplacé on va dire ce moment autour de la machine à café

B : bon bon teams les équipes quoi mais je pense que enfin laisse les gens qui sont au bureau quand même bah ils ont toujours ce truc autour de la machine à café mais c'est pas c'est un peu inégal bah je vais dire comme comme je disais tantôt on remarque des différences dans la manière de prendre au sérieux les mesures sanitaires de sa propre santé mentale c'est propre besoin de voir des collègues de venir au bureau bah tout le monde le vit un peu différemment et donc j'ai des collègues qui viennent quasi possède tous les jours j'ai des collègues qui restent chez eux tout le temps et moi je suis un peu entre les 2 comme comme d'autres collègues aussi je viens parfois j'arrive avec un masque à un moment tu mets plus et tu te retrouve quand même à à plus de 5 personnes dans la cuisine euh j'espère que quelqu'un pense à ouvrir la fenêtre voilà euh qu'est-ce que je voulais dire Ah oui sinon les moments un peu hein c'est pas informel ou de de on n'a pas tellement en fait mais un jour un collègue a pris l'initiative de faire une playlist pour le vendredi nous l'a envoyé et c'était cool et j'ai fait la même chose euh jeudi je tiens voilà je bosse pas demain mais je vous ai fait une playlist voici ils étaient content e et balancer le lien Spotify

H : Et donc pour toi ces moments autour de la machine à café ils ont été remplacés plus par des discussions sur le chat que des discussions en visioconférence ?

B : euh ouais en partie ouais ouais il faut savoir que moi j'avais déjà un rapport un peu plus à l'écrit du fait que j'étais parfois dans un autre bureau à distance loin des autres donc ça passait déjà un peu plus par l'écrit pour moi même si parfois je téléphonais aussi et puis maintenant parfois quand j'ai besoin de téléphoner Ben je vais quand même souhaite écrire dans le tchat tiens ta dispo ou carrément essaye de téléphoner voilà la personne décroche ou me raccroche au nez en fonction de sa disponibilité quoi par contre donc ça c'est dans l'équipe par contre une grosse différence ça encore je trouve que c'est bien teams c'est que euh la la la la barrière pour contacter quelqu'un des services support par Teams euh bah je veux dire le la prise de contact est plus facile donc on a l'outil jira je sais pas si t'as entendu parler de ça ouais pour vraiment formalisé un peu tout pour avoir le suivi l'archivage reprendre le relais de quelqu'un d'autre donc ça c'est le le canal normal par lequel on doit soulever la question problème et tout ça mais voilà je sais pas t'as pas une réponse ou t'as pas une réponse convenable ou t'as pas compris bah on va on va se faire un Call par teams et donc là pour relancer de des collègues de service support collègues d'autres antennes c'est quand même beaucoup plus rapide beaucoup plus simple de téléphone je trouve et donc euh tu vois là il y a mon téléphone qui sonne c'est quelqu'un qui a mon numéro professionnel mais qui n'a pas public et puis là sans doute enregistrer et qui essaye de m'appeler là et je réponds pas ça c'est le piège quoi bah le piège le rappelle je te rappelle plus tard quoi il est déjà privilégié de de l'avoir ce numéro je pars répondre tout le temps

H : et donc justement dire la compréhension dicter des nouvelles procédures ou quoi parfois qui sont donnés par la direction c'est habituellement tu me dis ouais vous vous

en discuter on va dire souvent entre vous pour bien les comprendre et là justement comment ça se passe alors du coup?

B : euh on on soit aussi on en parle dans le chat est souvent on en parle avant dans le tchat mais comme on faisait au bureau aussi mais on va quand même le formaliser pour tous avec un compte rendu de la réunion

H : okay donc vous en parlez plutôt dans les réunions programmées plutôt que on va dire directement ?

B : on en parle aussi directement mais on va toujours avoir un moment un peu plus formalisée pour que tout le monde soit là pour que tout le monde ait la possibilité de l'entendre et de d'intervenir parce que les réunions informelles comme ça y'a jamais de tout le monde qui la déjà parce que on est quasi tous à 4 5e ou 9 10e et puis euh bah y'en a un qui est en réunion qui donne une session d'infos qui a l'accueil qui est dans une autre pièce donc c'est réunion informelle sait jamais tout le monde c'est toujours 23456 personnes et jamais les 11 les 11 membres de l'équipe et donc là on formalise avec les 11 membres avec un compte-rendu et un truc un peu plus formel ou quelqu'un va représenter la procédure on va poser nos questions va apporter aux différents éléments d'éclairage de précision qu'on a eu de gauche à droite et tout ça.

H : OK super ben merci en tout cas beaucoup en tout cas

Annexe 7

Personne interrogée : Adèle

Lieu de travail : Liège

H : Donc voilà pour la question pour commencer c'est euh est-ce que tu pourrais m'expliquer en quoi consiste ton travail de conseiller chez Smart ?

A : alors il y a quand même plusieurs facettes de ce de ce travail-là mais l'idée générale c'est d'aider c'est d'accompagner les personnes qui ont un projet professionnel et qui ont déjà des compétences professionnelles à le mettre sur pied euh et notamment une grosse assistance à l'utilisation des outils que informatiques Smart a développé et donc c'est Ben donner de l'information c'est les prendre rendez-vous c'est pour expliquer qui on est comme comment on fonctionne comment eux ils peuvent fonctionner dans le cadre qu'on leur propose voilà euh après y'a vraiment tout tout tout à fait alors des volets qui sont de la gestion administrative de de du contenu des tâches c'est principalement administratif à 95% pour moi vraiment c'est vraiment le cœur du métier et puis après cette déclinaison selon les les profils ou alors on va plutôt aller vers des problématiques chômage plutôt des problématiques de fiscalité plutôt des problématiques d'accès à la profession un peu des assurances voilà ça ça touche un peu à différents à différents domaines mais mais c'est surtout une gestion comment tout à fait administrative des choses quoi

H : ok donc c'est vraiment le côté administratif qui prime sur le métier et en dehors de la période du COVID-19 donc hors confinement est ce que tu pourrais m'expliquer précisément comment ça se passe une journée type en tant que conseiller ?

A : y'a pas vraiment de journée type euh mais on va pouvoir retrouver comme des des tâches qui se répètent sur des périodes plus ou moins longues, sur une période d'un mois par exemple il y a je sais pas on va avoir par semaine entre entre 2 et 4 rendez vous avec avec des personnes ça c'est un peu une moyenne des rendez-vous d'une heure principalement ouais c'est c'est c'est souvent un peu la tape euh ouais presque même un peu plus en fait de de vraiment rendez-vous physique ouais je dirais 5 rendez-vous par semaine de d'une heure et puis après il y a par mois on peut donner une à 2 sessions d'information en collectif ça c'était avant après on a Liège donc on au bureau de Liège on s'était réparti du travail d'accueil donc d'être le la première ligne donc les gens qui poussent la porte pour les premiers contacts des ou des questions comment juste voilà en en présentiel physique là on y était une journée par semaine à peu près et à la permanence téléphonique donc vraiment de nouveau du desk pour une pour un confort de travail on avait on avait décidé en équipe que tout de ne donne plus utiliser nos lignes directes et que tous les appels entrants devait passer par l'accueil téléphonique quitte à faire des dispatch mai et donc ça c'était aussi une journée complète euh euh dédié ça si je si j'ai ça en en mémoire voilà après le le boulot ils se répartissaient de manière différente puisque du coup tu rappelais les gens qui avaient essayé de te joindre ou ou tu reçois tu reçois des mails Ah oui alors il y avait aussi le traitement de la boîte mail commune donc ça c'est pour tous les toutes les personnes bah pour des premiers contacts ou des personnes qui ont oublié qui était leur personne de contact parce que ça fait longtemps qu'elles ont plus bossé ou la gestion des des des les boîtes mail sont déviées des des collègues absents etc donc ça c'est quand même aussi un gros morceau du travail en plus de ces de de des mails pour soi dans sa boîte perso et là ouais on est aussi sur une journée une

journée et demie de de traitement de cette boîte commune on a décidé de le faire sous cette sous cette forme là ça c'était un peu l'organisation du travail avant donc pas mal quand même de rencontre de présentiel bon il faut dire aussi à Liège on est dans une maison euh en en bord de Meuse là et qui est aussi un centre de création et donc on a des bureaux avec des des locataires si tu veux et donc ça c'est aussi une partie du boulot qui est de faire vivre ce lieu de de faire se rencontrer les gens qui bossent là-bas voilà c'est c'est rien dit des des des événements qui qui soit festif ou semi festif c'est building rencontres tu vois

H : donc par contre normal toujours est-ce que tu pourrais me dire comment comment se déroulait on va dire ou se déroule toujours les contacts avec tes collègues durant le temps de travail ?

A : alors on a fait vraiment un gros travail pour essayer de donc si tu veux on est passé de d'une organisation où tout le monde faisait vraiment absolument tout tout tout tout tout le temps où les gens poussaient la porte venait s'installer à ton bureau en face de toi à n'importe quel moment de de la journée et puis c'est au fil du temps donc je te parle ça sur les 4-5 dernières années là euh ça c'est devenu ingérable quoi parce que on n'était pas productif parce qu'on était tout le temps interrompue on est avec quelqu'un au téléphone en face on avait on était en train d'écrire un mail ça donnait ça devenait fou et donc là on a on a séparé les espaces et du coup ça ça influe beaucoup sur les interactions puisqu'il y a 2 personnes qui sont dans le bureau de l'entrée en bas on a voulu en fait réduire le le flux des des des sociétaires qui passaient des des clients de Smart si tu veux euh

H : oui les membres c'est ça ?

A : ouais OK oui enfin voilà tout tout qui passe la porte y'a un premier accueil qui se fait là là qui se fait là là on est toujours 2 on a toujours 2 parce que c'est une journée qui est intense on a des ordinateurs membres et donc Ben on doit aussi et écoller un peu les gens à l'utilisation de l'ordi à à l'imprimante etc et donc euh ben là souvent on fait on fait un peu une première ligne aussi de téléphone et donc ça c'était chouette d'être à deux de jamais tout seul là ne fût ce que parce que faut de raisons de sécurité quand même basique on est sur Liège quand même voilà par contre tout seul dans la maison et puis au fur et à mesure on avait dédié 2 espaces pour des rendez-vous Ah pour des rendez vous 2 bureau si tu veux pour des rendez vous et là on essayait donc dans dans l'organisation d'équipe on on devait prendre rendez vous pour pouvoir utiliser ces espaces et donc il y avait chaque fois 4 rendez vous possible en en même temps donc dans les 2 bureaux il y avait 2 possibilités d'avoir des de recevoir des gens quoi

H : et juste pour que je comprenne bien est ce que toute tout ce changement organisationnel où cette mise en place on va dire de de tout ce que tu m'expliques là c'est quoi qui a décidé ça ?

A : c'est nous une équipe en fait

H : OK donc vous vous avez vous décidez entre guillemets de de l'organisation que vous voulez faire en fonction des tâches qui qu'il ya ?

A : c'est ça ouais donc le le boulot il doit être fait ça c'est euh on a on a euh et donc de comment on se répartit ça on n'a pas on n'a pas de d'indication si tu veux sur comment se répartit on a une petite c'est la seule là je suis un peu mauvaise langue mais c'est la seule attitude d'autonomie qu'on nous donne en équipe c'est sur le boulot doit être fait mais moi

je m'occupe pas de comment vous gérez le bazarre je parle du management qui le ils sont préoccupés à eux du coup ça lui dégage du temps aussi à pour gérer tout ça on va pas se mentir hein voilà euh et du coup en disant voilà débrouillez vous le taf doit être fait voilà et donc on on s'est on s'est mis au vert pour pour réfléchir à tout ça parce que ça donnait ça donnait difficile quoi et donc on a on a décidé de de de repenser les espaces donc dans la maison le le bâtiment est important parce que c'est lui qui va aussi conditionner les relations qu'on a et avec les membres et entre nous et donc il y a un bureau au rez-de-chaussée qui sert d'accueil il y a il y a 4 bureaux au premier étage au 2e étage il y a une cuisine et un espace qu'on a récupéré d'un bureau pour refaire un espace polyvalent et donc on peut vraiment dire qu'on occupe c'est c'est l'espace là donc au premier il y a 2 bureaux qui sont avec 4 postes de travail qui peuvent accueillir les rendez-vous tu me suis ? Les 3e bureau c'est un grand bureau collectif avec une immense table centrale ou on en est tous là pour faire du travail administratif donc vous êtes ensemble alors et là on est tous ensemble en la on est toujours ensemble il y a à peu près euh 6 postes de travail qui peuvent être là et y a tout petit bureau pour celui qui fait la permanence téléphonique donc lui il est tout le temps au téléphone c'est son taf du jour et pour rester en concentré pour que les autres à la grande table puisse se concentrer

H : et et donc juste de par exemple vous définissez enfin imaginons il y a un jour c'est toi qui va accueillir tout tout est rendez-vous entre guillemets donc tu seras dans une salle ou comment ça se passe si plusieurs personnes ont des rendez-vous s' il y a 2 bureaux ?

A : alors l'idée c'est d'avoir un agenda partagé, un agenda pour l'équipe dans le agenda d'équipe quand on a la personne au téléphone en train de se demander quand on va mettre le rendez vous on regarde dans la plage horaire qui nous intéresse si euh s'il y a un collègue ou une collègue de son équipe donc à Liège on est deux équipes, les Ouf et les Ti, les oufti voilà donc dans équipe de 5 personnes euh Ben on se dit que on peut que être 2 et de le dans l'autre équipe 2 et donc comme ça ça nous fait nos 4 rendez vous donc on voici une autre personne c'est déjà inscrites à la plage horaire qui nous intéresse si si il y a il y a maximum 2 personnes en même moment c'est bon et donc l'idée c'est que t'arrives le matin tu vas d'abord t'installer sauf si tu sais que tu démarres ta ta journée à 9h rendez vous mais sinon tu vas t'installer dans le bureau général sauf si si tu sais que tu fais l'accueil sauf si tu sais que tu fais la permanence téléphonique et sinon tout le monde se retrouve dans dans le bureau principal quoi et tu prends ton ton laptop 6 à 2h l'après-midi d'un rendez-vous tu prends ton laptop et tu vas dans le dans la partie rendez-vous il y a une espèce de mobilité si tu veux internet

H : okay et comment entre équipe comment est-ce que vous vous organiser pour agencer votre temps de pause par exemple ?

A : c'est c'est la fermeture des bureaux qui qui le qu'il le fixe eux et donc Ben le le bureau doit être ouvert à 9h et fermer à 17h et donc en gros tout le monde arrive plus ou moins dans ces dans ces zones là 8h 8h30 enfin ça dépend mais de manière générale on arrive au autour de 9h et on part autour de 17h OK et le temps de pause bah il est imposé par le la fermeture du bureau donc on est plus joignable à partir de midi et demie jusque 14h00 et donc là on sait qu'on a qu'on a un temps de midi à caler dans ce dans ce moment-là

H : et entre entre les autres moments il y a des moments ou fait des petites pauses vous allez chercher un café ou quelque chose comme ça ?

A : ah bah c'est vraiment le premier qui lance l'idée qui se lève pour aller en chercher pour tout le monde voilà et on n'a pas toutes les toutes les 2h ou un truc comme ça ça se fait mais en fait informelle souvent c'est y'en a un qui va fumer une clope sur le balcon et et celui qui a besoin de prendre l'air ou qui a envie de d'aller fumer à ce moment-là il va souvent Ben on essaye de d'y aller à 2 mais mais que pas tout le monde y aille forcément parce que le balcon est pas grand et de toute façon et voilà et euh après oui c'est c'est c'est informel c'est des c'est c'est la machine à café et c'est euh donc quand tu te lèves de ton bureau en gros c'est pour aller à la machine à café pour aller chercher des des documents qui tu as imprimé à l'imprimante et pour aller aux toilettes quoi euh voilà

H : normalement vous avez quoi comme si c'est pas trop indiscret quel type de discussion vous avez autour de cette machine à café ou sur le balcon que tu parles de discussions informelles ?

A : Alors il y a deux champs il y a un genre qui est complètement privée qu'est-ce que t'as fait hier qu'est-ce qu'on les enfants ça va Ben voilà ce ce genre de chose quoi elle est toute chose de la vie ouais et là t'as trouvé quel stage pour les enfants pour pas qu'il fasse un peu de ce genre de ce genre de truc quoi j'ai fait une une chouette recette hier euh je sais pas sur des achats jour des d'une nouveau magasin qui ont ouvert sur sur beaucoup beaucoup beaucoup avant beaucoup sur les soirées passées les soirées futures quand même et tu as vu ça et tu as vu le machin on est on est dans une dans une ville assez petite quoi et du coup les réseaux s'entremêlent hein je veux dire les réseaux de Smart et tous les travailleurs de Smart on se retrouve un peu aussi en dehors quoi parce que enfin c'est soirée entre et qu'on qu'on se croise qu'on fasse des soirées entre nous quand on se croise donc beaucoup tout ça alimente quoi et après il y a aussi les questions sur le boulot euh sur les membres qui sont chiantes sur les choses qu'on a rien compris sauf donc euh j'ai pas une nouvelle procédure qu'on trouve farfelu voilà

H : Et d'un point de vue dans ce 2e champ là on va dire le champ le professionnel est ce qu'il y a une que tu pourrais vous me décrire une interaction si si t'en rappelles qui t'a semblé vraiment importante et qui s'est déroulé dans dans ce champ là pour pour comprendre on va dire si l'organisation tu me parles de procédure et genre de chose ?

A : bah après c'est bah après c'est eux le soutien des collègues à ce niveau-là il est il est de 2 ordre 'il est d'un ordre plutôt affectif c'est à dire se rassurer sur va pouvoir pousser des coups de gueule sur des membres qui exagèrent euh soit parce qu'il faut de la pression soit parce que enfin voilà on en on en rigole entre nous Ah ouais Gaby euh il a déjà emploi pour cette note de frais bah ça devient dingue à quoi tu sais que chaque fois qu'il a une note de frais il va appeler 15 fois et bah et bah après oui c'est René Ingals quoi et puis Ah Ah oui c'est Gaby on le sait puis ça permet de de se dire que c'est pas juste nous qui qui qui subissons cette pression ou des choses Ben ouais des coups des coups de stress parce que les procédures sont un peu flou quoi notamment enfin moi j'ai le souvenir d'un gars qui faisait un escalier e un escalier qui était pas aux normes qui était pas conforme est donc moi j'ai eu un coup de stress et le fait d'en d'en discuter avec les collègues de devoir si c'est okay si c'était pas OK comment eux ils auraient réagi euh est ce qu'il y a d'autres procédures à mettre en place parce que c'est pas toujours facile de trouver d'identifier la bonne personne à les solliciter à l'intérieur de la maison pour résoudre le problème euh voilà ça c'est vraiment le côté côté affectif quoi surcharge de travail qui a difficile euh après des trucs qui nous font marrer aussi hein ou les gens nous demandent alu sinon quasiment si on veut pas

baby sitter leurs enfants sur le temps qui font leur mission fin donc voilà les trucs complètement voilà un peu farfelu quoi le dernier truc j'ai une membre qui a sollicité un rendez-vous j'avais l'impression que c'était moi qui passait un casting quoi qui testaient un peu quelles étaient mes compétences là euh voilà après ça passe c'est super et que elle avait besoin de quelqu'un de super parce qu'elle était haut potentiel et que du coup voilà il fallait il fallait du niveau en face quoi donc bah voilà ce genre de truc là c'est plus ou moins à l'aise avec tes plus ou moins bien dans tes baskets soit tu en rigole soit ça te fout un peu la pression quoi c'est mais c'est plus humainement quoi donc voilà et puis alors techniquement aussi un des des des collègues qui ont une autre expertise ou qui se sont un peu spécialisés moi je sais que j'ai une collègue qui est super balèze dans les droits d'auteurs bah c'est c'est souvent elle que je vais poser la question c'est une autre collègue qui est super balèze sur tout ce qui est euh statut d'artiste l'obtention du statut le nombre de jours enfin elle connaît des trucs par coeur euh son cerveau que moi je n'ai je n'ai pas ou des gens qui sont dans la maison depuis vraiment longtemps et du coup qui ont déjà croisé ce genre de situation et qui peuvent dire bah voilà moi j'ai fait comme ci comme ça voilà selon un peu les affinités de de chacun quoi ouais

H : okay okay et euh en dehors justement en dehors du temps de travail comment est-ce que tu qualifierait ta relation avec tes collègues du coup

A : euh bah c'est assez particulier parce que Ben c'est des c'est des collègues mais c'est c'est ils font quand même partie de mon réseau quoi de mon ouais ouais c'est c'est je peux pas les appeler des amis enfin il y en a certains c'est c'est c'est des amis vraiment euh mais mais on oui on est vraiment dans une frontière quoi ils sont essentiels ils sont complètement essentielle moi sans mes collègues je ne viens pas travailler ici je n'accepte pas ce job quoi

H : Pour quelles raisons ?

A : parce que parce que on a vraiment besoin d'avoir un soutien et que moi je le trouve chez mes collègues quoi un soutien technique et un soutien moral quoi ouais vraiment et et que la direction ne ne remplit pas ce ce ce rôle là car elle est assez loin une certaine réalité de terrain et en plus ici le fait que le bureau soit excentré par rapport à Bruxelles rajoute aussi de la distance quoi donc les gens de Bruxelles on les voit on les voit si on y allait une fois par mois voilà c'était beaucoup quoi ça ne permet pas de d'entretenir des des liens qui soit suffisamment fort que pour que tu puisses un moment donné raconter qui tu en as marre de tout que t'en a vraiment plein le cul aujourd'hui et que t'as juste envie de déboucher une bière il est 15h mais c'est pas l'heure voilà et qui t'as juste envie de ouais voilà c'est ce genre de ce genre de chose quoi.

H : Pourrais tu me dire qu'est ce qui fait que tu passes une bonne journée de travail ?

A : et Ben e et bah oui ça tient vraiment beaucoup à la relation avec mes avec mes collègues et puis la relation avec les avec avec les les les gens que j'ai euh voilà je si je sors demain journée en disant Ah bah j'espère que j'ai pu euh agrémenter positivement la journée de mes collègues et ou j'ai pu apporter des réponses à des personnes à les aider à mieux à mieux vivre leur leur boulot Ben moi je suis contente ouais c'est vraiment ça le le coeur du métier c'est vraiment pour moi en tout cas c'est vraiment ça l'essentiel quoi c'est de me dire OK j'ai servi à quelque chose auprès de gens pas la machine pas à cliquer j'ai j'ai bien cliqué sur tous mes boutons tout est bien validé si voilà et aussi e d'avoir la ou ça ça coïncide quand à

la fin de ta journée tu n'as pas pu répondre à tout le monde et ça c'est vraiment ça c'est c'est des sources de de frustration ou que ou que à la fin de ta journée t'as attendu des nouvelles de de collègues ou tu ne sais pas apporter des réponses ou ça ça traîne ça coince là moi c'est c'est un truc qui me fait partir en vrille voilà c'est chose de ce goût là quoi ou tu n'as pas la main sur les certains éléments donc tu dois attendre des des feux vert des choses comme ça ou alors des ou alors un sentiment d'incompétence parce que tu tu n'as pas tu n'as pas la réponse quoi tu sais pas tu n'as pas l'info tu sais pas où la trouver elle est pas elle est pas facilement accessible ou si tu dois la chercher ça va te prendre un temps que tout que tu n'as pas donc ça c'est ça pour moi c'est mes sources de frustration ouais mais je suis bien au taquet hein parce que je viens de faire un gros suivi là dessus parce que je sors justement de de d'un truc qui m'a enfin mon boulot m'a rendu malade donc un moment donné il faut quand même un peu pointer c'est quoi c'est quoi sourde de joie ce qui est source d'emmerde on va pas se mentir l'idée c'est c'est c'est c'est bien aller

H : et et justement tu tu dis donc vous êtes surtout autonome sur la façon de d'atteindre les objectifs qu'on vous donne mais c'est quoi c'est quoi typiquement les objectifs qu'on vous donne ?

A : alors Ah mais ça c'est le gros tabou hein Ah ouais c'est le super gros tabou parce que en fait on y a pas de oui oui parce que officiellement là on est dans un espèce de truc où il y a pas de objectifs y'a pas de objectifs de rentabilité tu comprends y'a pas de on nous demande pas de faire du chiffre on nous demande pas mais pour moi c'est c'est du pipeau c'est du pipeau à mort ahah on a un seul un seul critère sur lequel euh qu'on doit remplir c'est on doit donner une réponse dans les 3 jours au membre même si c'est pour leur dire écoute je n'ai pas la réponse je cherche mais on doit répondre dans les 3 jours il doit avoir une réponse et leur document doit avoir un suivi être validé dans les 3 jours même si c'est après ça re foire et tout mais ça c'est vraiment ce qu'on nous demande de faire c'est la seule grosse injonction qu'on nous demande après on te dit officiellement qu'il y a y a pas d'objectif mais il y a quand même quelques petits éléments qui qui font penser que bah y'en a quand même euh y'en a quand même d'une part on nous transmet des chiffres euh on nous transmet des chiffres avec des tableaux de du nombre d'ouvertures d'activité du nombre de documents traités du nombre de de le chiffre d'affaires par euh par conseiller de tous tes de toutes tes activités tu peux le savoir il suffit de faire toi même le le décompte et on te transmet ces chiffres mais c'est pas des chiffres individuels tu vois les chiffres de tous tes collègues de ton équipe c'est par équipe et donc tu vois tu y a un espèce de classement qui se fait ou en tout cas ça te force à te questionner quoi si tu es si ton collègue fait le double de de toi tu te poses la question quoi et euh et donc on a une espèce de marge de tolérance quand tu démarres quand tu n'as pas ton portefeuille encore bien remplie etc et y'a aussi une euh inconsciemment mais de nouveau inconsciemment une marche de en se disant les les vieux conseillers ou les vieilles conseillère ont de meilleurs chiffres d'affaires que les nouveaux ou ceux qui sont dans et donc je dirais moins moins de 2 ans dans la maison c'est okay si tu n'as pas tous tes chiffres euh si tu n'es pas dans la moyenne euh plus de de 6 ans 7 ans il vaut mieux être vraiment dans le haut du classement tu peux avoir moins l'activité active parce que ton chiffre d'affaires pète des scores c'est un truc un peu mais ça c'est en équipe qui ça c'est espèce de truc mais on en discute pas tellement moi je je alors on te dit voilà c'est pour information mais on te les balances quand même tous les mois donc et donc c'est complètement moi je trouve ça complètement problématique ça me moi je trouve que ça ne va pas du tout cette façon de faire parce que bah oui ça met quand

même de la compèt' inconsciente parce que dès que t'as un classement bah y'a une y'a une compèt' point barre ça c'est la nature humaine qui veut ça y'a pas de directives Coralies mais tu sais que les engagements se font sur ces bases là et donc forcément Ben c'est c'est à peu près le seul indicateur de la charge de travail mais cet indicateur il est il est il est pas juste parce que le travail de conseiller c'est pas que ça peut ouvrir des activités faire tourner la machine à pognon chez les membres quoi et d'autant plus qu'on n'a pas vraiment d'outils pour bien accompagner à faire marcher la machine à pognon donc on n'est pas vraiment outillée pour faire de l'accompagnement économique pur et dur quoi on n'est pas sorti d'HEC quoi

H : et tu dis que entre guillemets des les taux il descend enfin il va il varie en fonction de ton ancienneté en fait en tant que conseiller mais comment comment tu comment tu sais ça c'est c'est la direction qui te le dit aussi oui ça fait 2 ans comme ça fait moins de 2 ans on accepte le fait que ton ... ?

A : non non non non y'a rien et c'est c'est pour ça je dis c'est un gros tabou on nous les les balances et puis c'est tout quoi et après tu te tu te démerde pour faire des interprétations de ces tableaux

H : OK

A : euh voilà et alors ici bah dans l'équipe c'est parce que on est on a une équipe extrêmement soudée euh parce que on est tous en train de taffer comme des comme des malades pour bien faire son travail a pas de tire-au-flanc y'a pas de et donc en enfin voilà par exemple j'ai un collègue qui a un chiffre assez faible Ben lui ça le questionne quoi parce qu'il dit Ben moi je comprends pas pourquoi mon chiffre est faible comme ça euh je je je voudrais bien l'augmenter mais je sais pas comment le faire et à la fois on lui demande pas Coralie non plus il monte donc c'est c'est vraiment foireux hein donc ça voilà on te balance le chiffre on te dit qu'il y'a pas de objectif mais en fait l'idée c'est que ils n'ont pas besoin de mettre la pression sur les équipes le c'est pas le management qui met la pression sur les équipes sur le travail à réaliser c'est les membres si tu laisses le flux de membres très intenses avec une charge de travail très intense bah forcément puisque puisque on est c'est eux qui mettent la pression en fait c'est c'est les voilà le mardi il y avait 114 mails arrivées dans la boîte Liège depuis vendredi 5h quoi voilà c'est on était 3 gérer ça quoi

H : donc euh donc ce ce flux il se gère en fonction des membres quoi y'a pas une limite imaginons demain demain tu travailles tu te réveilles et je sais pas j'en vois bien sûr j'exagère mais si t'as 600 mails de membres tu dois tous les répondre c'est ça alors peu importe en fait ?

A : voilà c'est ça et alors après tu peux interpellé tu vas dire bah ouais mais il me semble que la chance de travailler quand même avec quand même lourde voilà mais les le recrutement ou le le l'apport d'équivalents temps plein pour juguler ça il est il est basé enfin là le seul indicateur c'est le nombre d'activités active et le chiffre d'affaires c'est c'est la seule chose, nous on peut raconter et que on se trouve sous pression et cetera euh j'espère que on va pas arriver quand même euh euh un indicateur qui serait le taux de burn out tu vois ouais voilà ça pourrait être un autre indicateur d'une charge de travail ou d'une répartition du travail qui n'est pas qui n'est pas okay quoi ou d'une façon de que la maison fonctionne qui n'est pas OK

H : et toi c'est ce sentiment de de de frustration entre guillemets ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes qui ta qui ta vraiment pris à la gorge ?

A : oui il y a plusieurs facteurs ouais bien sûr y'a celui là euh le le fait de de ne pas avoir vider sa boîte mail en fin de journée d'être d'être d'avoir toujours une guerre de retard et de de taffer mort et de me dire putain je n'y arrive pas voilà ou je réponds mais je réponds au lance-pierre juste pour me dire allez delete c'est bon mais mais pas euh pas avec ce que tu veux y mettre de d'accompagnement humain quoi derrière quoi de d'avoir un peu creusé la question d'avoir pris le temps de lui répondre de manière posée réfléchie c'est juste dire OK la solution la rapidité efficacité enfin le ratio voilà il y avait ça il y avait bah moi j'ai une situation qui m'a particulièrement touché. C'était une membre qui était en CDI chez Smart, elle travaillait dans la maison donc je la voyais tous les jours à peu près. Elle me demandait pour son congé de maternité comment ça allait se passer. Selon son chiffre d'affaire, il fallait un peu avoir un calcul de projection pour voir comment elle va pouvoir gérer les mois qui allait venir.

H : tu parles d'une membre ou d'une conseillère ?

A : D'une membre qui est en CDI tu vois le le système ou il continue à facturer à l'extérieur la graphiste elle continue à facturer à l'extérieur mais elle était sur le payroll de de production associés donc elle était elle était engagée en CDI et donc. L'idée c'était qu'elle puisse voir et donc elle a prévenu hyper tôt genre à 2 mois ou 2 mois et demi de grossesse pour savoir un peu comment ça allait se passer. Et puis c'est 2 mois après son accouchement qu'elle a reçu la réponse. Donc ben là, pour moi, on a vraiment failli à notre mission d'accompagnement. Je me suis beaucoup projetée dans ce qu'elle vivait. Elle était toute jeune, elle avait ton âge, c'était son premier bébé et elle était pas dans une situation financière hyper stable. ou hyper enfin tu vois y'a pas des parents qui pouvaient l'aider pendant 6 mois ou son mec qui allait pouvoir la soutenir donc c'était un peu tendu tendu tu me dis bah ouais mais bon t'attends ton premier bébé t'as autre chose à penser que des histoires comme ça. Enfin là vraiment ouais je n'avais pas de réponse RH du coup j'ai relancé tout le temps mais ça m'a rendu complètement dingue et jusque jusqu'à m'énerver en fait sur sur une collègue qui bah pour le coup n'y était n'était pas pour grand-chose elle m'a elle m'a elle m'a calmé tout de suite et je je m'en suis voulu en fait je m'en suis donc c'est remis dans cet état là par rapport à elle de et puis sentiment de honte profond quoi qui m'a qui m'a vraiment envahi en disant j'ai honte de mon métier et de la façon dont je le fais par rapport à cette fille je pourrais jamais le regarder droit dans les yeux enfin j'ai voilà c'est ce n'est pas ce n'est pas n'est pas un service

H : donc pour pouvoir lui dire pour pouvoir lui répondre tu cherchais des informations auprès de la direction alors c'est ça ?

A : oui je sais mais moi j'avais besoin enfin c'est une matière RH pur et dur quoi voilà moi je ne suis pas formé RH j'ai j'ai fais l'antropo et la socio tu vois ça mène à tout mais au pire fais gaffe fais gaffe mais non du coup ahahah euh c'est c'est voilà c'était des questions full RH et j'avais vraiment besoin de leur expertise quoi sauf bah j'ai pas j'ai pas eu j'ai pas eu de réponse quoi il me répondait même pas enfin c'est même pas que et donc en fait dans la maison moi je dépend de la direction opérationnelle et je pensais qu'on était tous collègues dans une grande dans une grande maison mais en fait c'est ça c'était une autre direction et c'était compliqué d'avoir une info d'une autre direction quoi ça reste toujours un peu compliqué d'après ce que j'ai compris mais moi ça j'ai envie de dire je m'en fous je m'en fou

euh je m'en fous des luttes d'ego des des chefs elle est sur chef j'en ai rien à cirer quoi moi il me faut une femme qui j'ai quelqu'un qui attend ça ça fait euh pour le coup ça faisait plus de 6 mois c'est c'est pas acceptable quoi donc ça ça m'a fait vriller aussi qu'est-ce qui m'a fait vriller aussi euh bah ouais le fait par exemple ici euh c'est un un tout nouveau mais heureusement j'ai j'ai du j'ai du recul mais on a eu euh y a un changement on doit appliquer un ATN donc l'avantage toute nature sur type de frais fin je te passe comment les les détails du truc mais on a eu un call et ça ça ne change pas un entre avant et maintenant c'est une belle continuité et donc on a besoin d'info pour la transmettre aux membres mais on ne l'a pas et on ne l'a pas et du coup on a mis dans une situation d'incompétence euh et cette et cette situation d'incompétence bah elle rend malade quoi enfin c'est c'est aujourd'hui c'est un peu prouver quand même que que si tu donnes pas si tu mets le la personne dans dans ce type de situation ça ça ne va pas bien se passer et psychologiquement pour elle quoi alors après ça dépote sensibilité et cetera mais enfin si c'est si ça se répond dans plein de pas euh domaine tu vrille quoi mais euh oui du coup il faut il faut pas lâcher l'affaire quoi il faut demander redemander redemander des explications que ça soit clair que ça soit pédagogique et ça soit didactique qu'on puisse transmettre qu'on puisse faire notre travail de de la meilleure façon qui soit quoi parce que bah on est tous on est tous très très attaché à rendre un meilleur service aux membres quoi surtout que nous on les voit les membres hein c'est pas que c'est pas c'est pas une entité quoi on les a au bout du fil on est vraiment la première ligne euh voilà quoi ils sont pas contents on le sait quoi ouais

H : okay j'imagine bien il y a cette relation que vous avez avec les membres que parfois la direction n'a pas évidemment ?

A : il y a une espèce de de distance et puis aussi parce qu'on les connaît euh moi je les retrouve moi je les retrouve en dehors de mon boulot je les croise en soirée croise en soirée je les croise dans mes réseau de militants de de dans les assoc que je fréquente je les je les retrouve quoi c'est pas des inconnus quoi c'est je je je vois bien je vois leur situation personnelle aussi alors leurs femmes leurs leurs mecs les les mêmes me de les maison dans laquelle il habite ou pas ou enfin voilà quand j'ai un membre qu'il me demande pour savoir si euh sa paire de lunettes peut être remboursé par son activité quand il me demande ça moi je je je je sais dans quel forme de précarité il peut se trouver quoi après il y a la règle que veut il faut prouver pouvez prouver l'usage sans boucleur professionnel et donc non une paire de lunettes c'est aussi pourquoi un usage privé et donc ça ne peut pas je m'arrange avec la règle quoi je dois faire des arbitrages je fais des arbitrages je contourne voilà elle est passée en 100 pourcent okay pour cette raison humaine là ouais

H : et selon toi qu'est-ce qui a vraiment changé dans le passage au télétravail ?

A : alors il y a moi je remarque quand même que les que les gens sont un peu à cran les membres sont un peu à cran il y a une espèce de y a euh agressivité dans l'air qui plâne quand même de ne pas les voir il y a un peu de suspicion aussi pour savoir qui peut s'installer euh en disant mais la Smart ma m'a pas payé la Smart fait des prélèvements euh à juste sur mon salaire la Smart ne veut pas ceci cela et donc ça c'est beaucoup expliquer quoi que la Smart c'est aussi une coopérative que c'est aussi prendre part dans une coopérative qu'on est tous dans le même bateau que nous on n'est pas des arnaqueurs enfin euh voilà de de de voilà après y'a des trucs qui sont qui s'emballe parfois un peu sur les réseaux sociaux euh il faut alors du coup il faut enfin il faut réagir j'allais dire par rapport en disant ça je suis pa sur qu'il faille réagir il faut parfois il faut parfois laisser l'âne braire au milieu de sa prairie en disant ouais c'est bon il va bien se calmer un moment c'est pas nécessairement

à passer comme la rumeur quoi si tu la conteste voilà je suis pas sûr que ça va avoir un impact mais en tout cas y'a vraiment plus de plus de distance par rapport à un novembre euh moi à titre personnel ça me ça me ça me manque ce côté vraiment face-to-face e parce que bah tu peux un peu plus bah ouais il voit qui tu es quoi enfin moment tu vois et je sais pas y'a un truc qui redescend tout de suite quand il y a la personne qui est en face de toi ah ok tu rencontres un problème vient assied toi on va regarder ensemble c'est quand même tout à fait différent que le mec qui est derrière son ordi et qui tu vois qui qui s'excite sur son clavier tout seul chez lui et qui attend la réponse qui n'arrive pas dans la seconde est il y a un côté aussi gestion de l'immédiateté qui commence à me gonfler un tout petit peu moi aussi euh parce que là il y a ça et c'est de ce côté un peu tchat qui s'installe qui devient un peu une norme de communication quoi et bah je trouve pas que ça soit toujours la meilleure façon de faire

H : tu parles de l'immédiateté mais tu parles tu fais référence à quoi en disant ça dans le tchat ?

A : ouais dans de on n'a pas de chat hein mais les gens qui utilisent le mail comme à la à la manière d'un chat c'est à dire il envoie un mail tu lui réponds et te renvoie un mail tu lui réponds il te renvoie un mail et tu réponds, ils te renvoie un mail un moment tu dis OK maintenant ça va s'arrêter c'est bon quoi si je si si on était en situation normale je décroche mon téléphone je dis viens un peu on va régler ça quoi mais viens quoi ou ou écoute voilà qu'est-ce qui qu'est-ce qui se passe quoi ce côté gestion de l'immédiateté de la réponse en fait ça fait un an que les membres demande de passer Pierre Paul et Jacques quoi bah non on peut pas non on peut pas non on peut pas non tu vas tu vas aller enfin enfin tu vas lui écrire un mail et c'est vraiment super chiant de passer par là quoi

H : okay et euh et justement le passage en télétravail qu'est-ce que ça a changé dans ta relation avec tes collègues ?

A : ah moi c'est c'est pas possible voilà tout simplement euh c'est pas possible parce que bah y'a plein d'infos je te dis qu'il passe et qui ne passe plus euh parfois d'écrire une situation d'écrire un mail bah euh on on manque une espèce de spontanéité du oh putain, tu vois tu es derrière ton ordi et tu dis oh putain et les autres disent quoi qu'est-ce qu'il y a Ah ouais c'est compliqué cette situation euh on manque voilà d'attraction direct de ça un peu comment avoir et les uns et les les uns et les autres vont moi j'ai des craintes sur sur voilà comment vont mes collègues que je ne vois plus et donc à Liège on a on a tous pratiquement massivement demandé à revenir au bureau ça nous ça nous a été refusé et puis euh et puis accordé puis refusé puis re réaccorder et puis ici on a encore reçu un truc qui disait non non tout le monde a casa mais au final on a décidé collectivement de nier ce dernière injonction donc on fait les pirates on n'ouvre pas la porte ahah euh donc on est 12 au total alors avec des sensibilités euh par rapport à la maladie ou corona et à la règle il y a une collègue qui ne vient jamais il a que une euh comme jamais vu et il y a un peu de tout ça il y a le fait que la sa situation personnelle fait que son mec est à la maison que ses enfants sont à la maison et c'est pour elle c'est plus simple à gérer des ados qui n'ont qui sont déscolarisés complètement de les avoir sous les yeux que c'est à la maison trainer donc il y a ça il y a le fait pour elle que ça soit le respect de la règle on nous dit c'est la loi on télétravail donc on télétravaille euh et euh et quel autre argument en disant bah oui moi je je vois déjà pas mal de monde en dehors de de mes collègues je vais pas en plus réouvrir encore à d'autres personnes que mes collègues ça c'est une une de mes collègue et sinon je pense que tous les autres euh euh reviennent à des rythmes différents mais en moyenne une journée semaine

certain plus certains moins attends je réfléchis hein euh je pense que sur les 12 doivent être 4 ou 5 à venir vraiment tout à fait régulièrement moi je vis à 3 jours semaine Carole Michel vienne Manon vient aussi un max euh après oui donc ça c'est on est 4 à être vraiment relativement Julie vient une fois Déborah via une ou 2 fois Virgin pareil laurant un peu moins et alors euh ma collègue Gina elle vient mais quand il y a vraiment très peu de monde donc elles son critère pour revenir c'est quoi est vraiment pas pas beaucoup de monde parce que elle c'est la maladie la la voilà la la peur de choper le corona quoi en gros mais sinon tous les autres ouais c'est pour bah confort de de de d'attraction ça c'est le la raison principale et une autre raison c'est les espaces privés qui sont pas adaptés quoi ou t'es super mamie sur la la table de ta cuisine t'as pas prévu d'avoir un bureau chez toi voilà c'est c'est compliqué moi c'est Coraliement pour pour le côté social euh que que que j'y retourne quoi ouais et et parce que ça n'a pas de sens enfin ça perd de la du côté réel en fait euh je sais pas Comment expliquer ça et oui c'est un côté un côté vraiment bizarre quoi de ne pas pouvoir à voir à voir faire appel à c'est en tout cas en ce qui me concerne faire appel à ses différents sens e de de voir les gens de de de de de de les percevoir tel qui sont de de de voilà puis de de de partager des petites choses du du quotidien enfin moi il suffit que j'aille chercher un café je vois tout de suite si mon collègue Michel a passé une bonne nuit elle va passer une bonne nuit ce qui ce qui va lui faire du bien ou pas ou euh voilà comment comment comment les gens se sentaient je trouve que c'est vraiment très enfin on est très attentif envers les uns et les autres parce que c'est un boulot qui est quand même qu'il est chaud quoi qui qui qui travaille beaucoup sur l'humain et puis surtout avec des compétences il faut vraiment avoir un large spectre de de compétences à mobiliser à à tout moment à faire des liens aller chercher de l'info dans plein d'endroits différents enfin c'est c'est un peu ranger de manière bah voilà Marie kondo doit venir de chez Smart de d'office faire un gros rangement dans les documents dans les la façon dont s'est classé cette affaire dans la foi est disponible euh et du coup voilà ça demande quand même vraiment beaucoup de de de qualité justement de d'aller rechercher c'est c'est c'est ces infos là et donc ça ne sert rien passé une demi heure tout seul chez soi comme un con à fouiller tout l'intra net pour une news qui était apparu en octobre 2019 ou y'a eu 3 lignes alors que ton collègue à côté tu connais la réponse par coeur parce qu'il la caser quelque part dans un coin de ton cerveau quoi ça n'a pas de sens c'est aussi pour pallier à ce genre de un seul genre de chose que les collègues sont sont précieux quoi

H : ouais OK et avec le passage en télétravail/semi est-ce que vous avez remplacé d'une certaine manière les moments autour de la machine à café ?

A : On a on a on a un groupe team ouais euh on l'a organisé bah je peux reprendre les catégories qu'on s'est créées mais en gros y'a général ou on se dit Bonjour au revoir et a dormi oui enfin voilà euh il y a un bug souci problème c'est la 2e catégorie et puis y'a une catégorie financement puisque ça c'était vraiment un gros sujet on l'utilise plus beaucoup maintenant mais voilà qui est un sujet sur lequel on avait pas de papa vraiment de de réponse était beaucoup de partage d'expérience et à la gestion des absences pour te dire attention là on sera trop peu ou attention là on répond que que l'argent vous mettez dans le dans le affaires des absents des des des choses info euh donc ça c'est la catégorie vraiment où ou t'as t'as un truc qui n'est encore inscrit nulle part parce que t'as téléphoné ou t'as eu un contact avec un collègue ta sortie dans l'air ou t'es dans un projet truc et muche et t'as t'as une info en primeur ou ou t'as compris quelque chose que les autres n'ont pas compris ce qui arrive aussi euh là tu tu peux le mettre là ou t'as été chercher sur les

internés un truc voilà complément d'info qui n'était pas disponible dans les ressources internes et puis t'as un gros un gros dossier lol puis là bah voilà c'est la soupape hein le truc et il y a un côté organisation et quoi tes trucs et astuces et donc ça c'est vraiment truc et astuce c'est plutôt des petits espèce de de petits tutos pour se simplifier la vie ouais surtout mon collègue Michel qui qui qui qui remplit ça avec euh avec béné un peu sur bah voilà des des des petits développements informatiques euh simples et sympa qui pourrait permettre

H : comment comment est-ce que vous arrivez à gérer de manière le fait que certains soient plus présents au bureau non pour toutes ces discussions parfois informel au niveau par exemple la simulation des procédures ou autres traditions que vous pouvez avoir sur le balcon autour de la machine à café ?

A : ouais euh bah on en parle quand même dans le dans Teams on se fait comme réunion d'équipe on continue à euh les réunions d'équipe en en en teams où là on aborde aussi c'est ces questions là le le truc c'est que il faut le formaliser du coup il faut écrire une ligne à l'ordre du jour on va pas oublier de parler de ça ou ça vint, enfin on fait l'ordre du jour puis on laisse un peu flotter puis puis y'a toujours bien un truc qui qui est discuté en dehors quoi t'après bah oui c'est beaucoup avec ceux qui sont qui sont là et qui sont présents au moment ou c'est présent maintenant si ça demande à être une plus large diffusion ou que ça peut intéresser plus de monde alors on le met dans le dans dans le teams ou on se l'envoie par mail mais mais mais ouais c'est dans le teams ce que ça se passe principalement pour le moment qu'on faisait jamais avant on utilisait jamais ou quasiment donc ça c'est vraiment et les visios on faisait jamais de visio un va pas se mentir de temps en temps euh quand quand quand la dir op ne voulait pas se déplacer pour faire la réunion sur Liège qu'on se mettait dans la salle de réunion avec un ordi sur teams et ils nous voyaient tout ça en présidentielle dans la salle de réu et ça se passait comme ça mais mais c'était c'était un peu l'exception quoi il y avait juste les calls avec le la la direction opérationnelle qui se passait comme ça alors reste du temps et exploration tout ce qui était euh oui avec avec d'autres ouais formation avec soit d'autres collègues d'autres antennes soit des informations plus plus plus large ou une info plus large voilà maintenant tout tout tout tout tout passe par Teams avec les 80 conseillers réunis dans dans ce machin là

H : okay est ce que ça vous arrivé de prendre quelques initiatives pour maintenir une cohésion dans l'équipe via team ou non ?

A : Ah bah on n'arrête pas un enfin je veux dire déjà envie un peu à la mode semi pirate là et puis euh Pierrot oui puisqu'on a quand même on a quand même on a quand même demandé un on a voilà euh après Caro elle a pris un un crédit un crédit temps de 6 mois et donc elle part 6 mois donc on a organisé une une bouffe bah on l'a pas fait sur Teams ça on va pas se mentir quoi euh voilà les anniversaires on va pas se mentir on ne le fait pas sur teams euh je pense qu'au début il trinquait chacun avec leur canette de de Jupiter de chaque côté mais rapidement tu vois tu t'en file 3 bières à 5h à 7h tu claques ton ordi t'es dans ton canapé de la moitié bourré les enfants sont là et demande ce qu'on va bouffer bah ça ne va pas du tout quoi donc quand il ferme ahah

H : quand tu fermes l'ordi que tu peux regarder tu te dis ouais

A : c'est ça t'es à moitié pété pour euh dans ton canapé la soirée est finie il est 19h quoi faire à euh ça n'a pas beaucoup de sens quoi donc ça ça on a on a gentiment arrêté quoi c'est

voilà maintenant on se voit on se voit dehors ouais voilà okay des bulles flexibles je pense pas avec certains en tout cas je sais que j'irai jamais chez ma collègue qui flippe un peu voilà

H : On appréhende tous de façon différente un peu la situation ou quoi mais voilà ça fait quand même un an que ça dure c'est c'est quand même compliqué faire des apéro teams c'est c'est bien beau tous les jours bon voilà quoi c'est c'est marrant la première fois 1h mais après tu te dis quand même bon t'as tout contact social qui qui disparaît quoi

A : oui c'est que voilà la vraie vie et alors Ben oui et puis on est quand même là pour certains assez proche voilà de d'initiative qui commence à bouger par rapport par rapport aux règles corona quoi voilà voilà on est quand même enfin à titre personnel moi je suis quand même assez militante pour pour que les jeunes puissent faire la fête quoi à fond sans masque euh voilà euh je ne sais pas si ça suffit enfin ça ça ne peut pas trouver une réponse ni euh ni dans sa vie personnelle mais même dans sa vie professionnelle quoi je dirais les et aussi euh donc nous on est censé faire ça aussi c'est un truc qui a particulier c'est quand même censé faire des attestations à tour de bras là si on si on voulait suivre la logique gouvernementale à chaque travailleur qui va qui qui sort de son canapé pour aller bosser et y'en a un il y en a vraiment plein y'a vraiment des secteurs entiers ou ça tourne vraiment au ? jcrois ça prend comme info euh Ben on devrait faire des attestations alors moi j'ai très très très très très très peu alors après j'ai pas fait la pub parce qu'il faut pas déconner ça fait du boulot en plus c'est ça mais ça n'a pas de sens à mes yeux pour les beaux yeux du gouvernement quoi tu veux pas faire ça alors que je trouve que le le et et je je je conteste la légalité de mais ça c'est à titre personnels

H : je pense qu'on conteste tous indirectement la légalité qui respectent honnêtement la bulle de un depuis genre 5 mois enfin je veux dire je veux bien

A : Oui on en connaît

H : mais je ne serais pas voilà ici aujourd'hui quoi je serai enterré dans mon jardin quoi

A : okay carrément bien sûr sur la santé mentale c'est un truc de fou hein ça fout les jetons quoi oui moi je vis avec des je vis avec des ados et et des plus jeunes non quoi voilà tout simplement non venez on va faire la fête à la maison bon maman va se faire toute petite dans un petit coin ou je vais aller chez une copine mais je ne veux rien savoir hein les filles vous faites bien comme vous voulez mais voilà ne démontez pas tout voilà mais si vous le faites c'est bien de votre âge quoi parce que moi à la même époque au même âge et encore bien plus tard voilà ça fait partie de la vie

H : ouais en attendant moi c'est ma dernière année d'études et je l'aurai vécu en confinement super non mais c'est voilà c'est bon c'est voilà c'est c'est c'est dur pour tout le monde aussi mais bon c'est vrai que c'est compliqué

A : ouais non mais c'est carrément pas normal études ça se passe pas comme ça quoi et puis Ben voilà tout ça tout ça pour dire que que ça soit au boulot Ben on essaie quand même vraiment de rentrer dans les clous c'est à dire bah de faire ce qu'on ce qu'on nous demande dans la mesure du possible mais le le l'option du télétravail pour moi euh n'est pas une option hein Ben je veux dire c'est soit je vais au bureau soit je rentre certificat pour les 6 prochains mois mais ça n'est pas possible quoi je je je je l'ai tenté un quand je suis quand je suis revenu donc on a fait quelques mois comme ça et puis de nouveau Bim enfin quelques semaines et puis on on referme le tout je les tester euh c'est c'est pas c'est pas possible quoi et un côté euh les les les choix productives les choix politiques de n'accepter de liberté que

dans un cadre productiviste capitaliste c'est pas possible quoi ouais mais ça c'est la petite minute militante mais mais non quoi si la seule forme de liberté qu'on te donne c'est d'aller au travail bah non ne pas aller au travail c'est cool aussi on est pas que une force de travail quoi et donc dans des modes virtualisé non enfin moi ça m'intéresse pas

H : En plus individualisé du coup comme on est en télétravail enfin bon ça c'est un peu la minute sociologique qui ne passera pas dans spécialement en avoir mais c'est vrai qu'on est on paraît plus encore pour des marchandises que plus qu'autre chose quoi derrière son écran à faire le travail derrière c'est c'est au revoir quoi une fois que tu finis bah c'est le couvre-feu bah super tu peux rien faire on peut vraiment oui et

A : puis ça permet pas non plus de d'organiser vraiment des espaces de luttes collectives je passe je parle parce que là moi j'étais très fâchée sur le le fameux call sur l'ATN un j'étais ça ça me ça n'allait pas du tout je trouve que la façon dont ça s'était passé c'était un peu c'est un peu hallucinant je trouvais que c'était assez infantilisant comme comme façon de de discourir le le le gars qui donnait ça avait bien préparé son sujet il a quitté la réunion avant la fin c'était il a laissé un collègue dans la merde face à 80 conseiller qui était Ben non euh on a pas les réponses on sait pas du tout quoi donc vraiment la laisser vraiment dans dans l'embarras j'avais vraiment mal pour lui voilà et puis aussi pour les collègues qui s'excitaient est et ça c'était celui qui était visible dans le chat en disant Ben et ou qui prenait la parole ça c'était les les visible mais on aurait été en présentiel là on se serait tous regardé et on a en un regard on aurait compris là le fait que euh bah on est caméra éteinte et qu'on sait pas se voir et se dire qu'est-ce qui se passe quoi ils sont ils sont fous ils font n'importe quoi du coup après c'est comment on organise comment on fait pour monter ça quoi qu'elle qu'elle espace de de discussion ou de contestation des règles établies on peut encore avoir à l'intérieur en sachant pas qui sont les collègues qui sont en désaccord avec avec avec ce qui vient de se passer et ça veut dire du coup bah qui doivent l'écrire dans un chat avec une preuve mais tu vois y a quand même un côté très bien seulement

H : il y a aussi parfois une gestuelle qui témoigne directement d'une position que tu vas peut pas voir du coup en en en visioconférence quoi ouais et du coup

A : bah c'est celle c'est le c'est le silence mais tu sais pas ce que ce silence veut dire est ce que la personne tellement effaré que elle est sidéré de ce qui se passait et qu'elle se tait est ce qu'elle est tellement en colère qu'elle préfère ne pas ou est ce qu'elle est complètement désabusé qu'elle laisse les choses comme ça elle se sauve des investis elle elle se elle se met en retrait mais comment toi si tu as envie de de de le monter collectif parce qu'il y a que comme ça que ça marche sinon euh sur le champ de bataille c'est toi qu'on va faire on va te couper la tête voici euh tu vois si tu seras tout seul au milieu de ton champ avec ton drapeau là c'est bon tu vas te faire tirer comme un lapin mais si on un collectif c'est quand même vraiment plus plus fort plus fort plus fort c'est quand même un peu hein c'est quand même un peu euh mais c'est pas c'est pas facile de mobiliser

H : après cette réunion y'a pas un moment où genre vous prenez je sais pas moi une j'ai pas 5 minutes après pour vous réunir et justement discuter ?

A : Ben le le call se termine quoi tu vois la réunion team euh tout le monde quitte la réunion et donc ça voudrait dire que toi tu dois prendre la responsabilité de rappeler tout le monde

H : ouais c'est vrai

A : en ne euh sachant pas du tout qui en face parce que bah potentiellement que j'ai j'ai je j'ai confiance dans mes collègues de Liège mais je ne connais pas les positions de de mes autres collègues et ça veut dire et sans avoir de casquette militante d'avoir cette protection là c'est voir de de de délégué syndical quoi Coraliement s'ils sont protégé du licenciement c'est pas pour rien lui dire voilà euh et donc Ben voilà et puis après on n'a pas vraiment de délégation syndicale à proprement parler au sein de Smart ça quand même enfin ça chatouille quoi ça moi en tout a ce on a le CE et le CPPT mais voilà ils ont ils ont aussi leur leur limite et et donc du coup tu te collectivement tu sais pas tu sais pas t'organiser quoi tu dois appeler individuellement certains ou certaines collègues que tu penses qui auraient un truc à dire ou ou appeler la personne de confiance et donc ça ça ça ne va pas quoi enfin je dirais c'est c'est c'est compliqué sur cette alors la personne de confiance bah elle elle a devoir de réserve que tu lui confies du coup elle peut pas te dire bah écoute oui OK pour ta lutte là va euh y'a une telle un tel une telle qui m'ont sollicité ou qui sont revenu vers moi pour voir avec elle et donc ça c'est pour moi c'est aussi c'est aussi un problème quoi très isolé du coup

H : ouais le travail est un peu désencastrer des collectifs qui qui les soutient normalement en permanence dans son boulot quoi euh

A : ouais il est désencastré des collectifs qui existent mais aussi il est mais aussi des des nouvelles que moi je pense que les collectifs sont mouvants et mobilisés sur des sujets différent c'est différent c'est différent mais c'est là c'est là et et donc et donc y'a y'a c'est très difficile de de mettre de nouveau collectif sur pied quoi parce qu'il y a cette distance parce qu'il y'a pas ce lien et puis parce que dans le dans le lien informel euh qu'on peut avoir dans des moments off et c'est là que se tisse une confiance dans ou une connaissance un peu de de qui est en face de toi et avec qui on a envie de de bosser de porter une parole un peu contestataire ou ou ou critique voilà ça ça ça c'est c'est compliqué de noué ça quoi ouais ça ça demande vraiment de se mettre hyper à nu et du coup être vraiment

H : j'imagine bien et bien Valérie merci beaucoup en tout cas pour avoir mes questions ça va beaucoup m'aider si ça t'intéresse j'ai fini un peu bah je te tiendrai au courant un peu de de ce que j'ai comme ça

A : ouais ouais ça m'intéresse