

Mercredi, 22 avril 2020

Pour le confrère Pierre Lamy « *le secret, c'est de faire parler le client, ça nous permet de mieux comprendre le problème et mon but c'est de le régler, c'est ça ma job* ». Il ne le cache pas, il aime le public. Il aime le contact humain. Il aime « jaser » avec les gens. C'est ce qui explique probablement pourquoi ce technicien résidentiel et affaire est toujours aussi passionné par son travail après plus de 40 ans de service!

Précisons que le secteur des télécommunications n'a jamais été arrêté puisqu'en ces temps de confinement, les moyens de télécommunications n'ont jamais été aussi importants pour la population. Le téléphone et l'Internet sont aussi essentiels aux nombreuses personnes qui travaillent de la maison. Et un service qui faisait l'affaire avant la COVID-19 peut se retrouver déficient aujourd'hui en raison de la demande des habitants d'une même résidence qui naviguent tous beaucoup plus et en même temps sur la bande passante !

« *Je peux te dire que quand on arrive chez les gens, ils sont contents de nous voir* », nous explique d'ailleurs M. Lamy.

Évidemment, les pratiques ont été modifiées afin de protéger les travailleurs et la clientèle. « *On pose les questions de base : êtes-vous en quarantaine? Avez-vous voyagé ? Avez-vous côtoyé quelqu'un qui a été diagnostiqué ? J'ai mes gangs, mon « purrel » et on fait tout pour ne pas entrer chez le client. C'est vraiment le dernier recours* ». Il s'organise pour brancher tout le matériel à l'extérieur

de la maison en ne faisant que les trous nécessaires pour passer les fils dans l'enveloppe de plastique et dépose le tout sur le perron. « *Le client doit ensuite brancher à l'intérieur et la programmation se fera du central. Normalement, ça fonctionne et sinon, je rentre dans la maison, avec la permission du client et en respectant les deux mètres évidemment* ».

S'il a entendu de mauvaises expériences vécues par des collègues de travail, comme celle où un voisin est venu avertir un technicien que le client arrivait de l'étranger et avait omis de le dire, il précise que 99% du temps, « *le monde est honnête et sont fins. Comme je le dis souvent, ce n'est pas vrai que les gens vont se lever un matin en se disant, tiens, aujourd'hui je vais appeler un technicien de Bell pour l'écoeuurer. Les gens, ils veulent juste que leur Internet ou leur téléphone marchent, c'est simple* », conclut-il.



**Merci aux membres du secteur des télécommunications
de nous garder branchés !**