

Content le stress au boulot

60 % des employés de call centers considèrent que leur travail est temporaire. Le taux de rotation est de 30 %.



Bien-être : faites passer le massage

C'est, dit-on, la Rolls des call centers belges. Une boîte qui nage à contre-courant. Captel est une rareté : on y combat le stress par le bien-être.

La scène se passe chez Captel. Perché au 9^e étage de la galerie du Longdoz à Liège, c'est le plus vieux call center de Belgique. Quelque chose se trafique autour de la salle de réunion. Les employées s'y rendent à petits pas ravis. Elles en reviennent en flottant, les épaules détendues, le regard en vacances. Une secrétaire en sort justement, les yeux dans le coton. « C'était bien ? » s'inquiète Anne Dimmers, directrice du call center. « Ah ça ! Je me suis carrément endormie... » sourit la jeune femme.

Il se fait que la salle de réunion a été réaffectée en espace détente : séances de massage, musique douce et bougies. C'est au tour de Geneviève. « Vous avez mal à un endroit en particulier ? », interroge la masseuse. La réponse fuse du cousin creux où l'employée a déjà enfoui son visage : « Tout le bas du dos ! » Grand classique.

Chez Captel, le massage fait désormais partie du décor. Tout comme l'atelier repassage, dernière trouvaille de la direction et vrai casse-tête à initier : le personnel peut amener sa manne de linge le matin et en repartir le soir avec les vêtements de la famille impeccablement repassés, pliés ou sur cintres.

Il y a aussi ces beaux locaux lumi-



Doc
Anne Dimmers, directrice d'un call center pas comme les autres.

neux, les jus de fruits pressés certains matins, les pommes et les boissons à volonté, les virées en ville, les cadeaux d'anniversaire personnalisés, les beaux gros frigos dans la cuisine pour y caser ses courses, les formations à la demande, les réunions participatives... « Le mot "rentabilité" tout seul, je n'en veux pour rien au monde », souligne Anne Dimmers. Et comme pour se justifier modestement : « C'est dans ma nature. »

« Des superwomen ! »

Depuis la fondation de l'entreprise il y a plus de 30 ans, la directrice en fait une question de principe : elle veut un maximum de confort pour ses 49 employées (filiale Captis comprise). « J'ai fait leur boulot pendant 20 ans. Et je suis une femme. Alors, je pense que je vois mieux ce qui va leur faciliter la vie », résume la directrice. « Et puis, si elles se sentent bien, le boulot est mieux

fait. » Or, il est difficile à faire.

Et là, quand il s'agit de parler des compétences de « ses » filles, la boss « maternaliste » - et fière de l'être - ne peut plus s'arrêter : « Elles font des exploits tous les jours ! Elles ont une capacité terrible à réagir à l'imprévu. Elles s'entraident aussi beaucoup. Et puis, elles font bien plus que répondre "simplement" au téléphone... Il y a là toute une connaissance, une maîtrise, un sens de la décision... Les clients sont impressionnés. Ce sont des superwomen ! », dit-elle avec une gratitude peu commune chez un manager.

Ici, on reste...

Captel ne fait pas de télémarketing. « Mais on a 500 clients à gérer ». Cabinets médicaux, Région wallonne, pompiers, etc. La boîte tourne 24 heures sur 24. Avec des « coups de feu » à vous carboniser une équipe. Comme cette fois où il a fallu jongler avec 4 000 appels en 2 heures, à même pas 10 filles. « Quand ça a été fini », raconte Geneviève qui en était, « on s'est toutes regardées et on a eu un incroyable fou rire ! Nerveux, bien sûr... »

Geneviève s'en étonnerait presque : elle est chez Captel depuis 18 ans. « J'ai l'impression d'avoir commencé hier. C'est tellement différent tous les jours. » Christine, elle, ça va faire 20 ans. Sylvie bientôt 15 ans et Virginie 14 ans. Pas mal pour un secteur où on reste rarement plus de 5 ans en place. Anne Dimmers se réjouit d'être entourée d'autant d'anciennes. Pour elle, ce faible taux de rotation en dit beaucoup sur l'esprit qu'elle cherche à entretenir. Ça n'empêche pas le stress. Mais ça aide à s'en délester plus vite. ■

P.S.

employée dans un call center à Liège, profite d'un moment de détente « massage ».