

# Les centres d'appels, pas pour tout le monde

**Des employés de centres d'appels ressentent des troubles de santé mentale, notamment à cause de violences verbales utilisées par des clients. Des représentants de ce secteur soulignent que ce métier n'est pas fait pour tout le monde. Les Néo-Brunswickois sont pourtant 19 000 à l'exercer.**



**Cédric Thévenin**  
cedric.thevenin@acadienouvelle.com

«T'es bonne à rien, va te tuer»; «Je vais t'envoyer une bombe»; «Comment tu fais pour te regarder dans le miroir?»

Une agente expérimentée de Moncton liste ces exemples de propos de clients pour expliquer sa dépression et ses réveils nocturnes en sueur.

«J'ai rêvé que des clients venaient me trouver», confie celle qui préfère garder l'anonymat.

Ce récit contraste avec la visite du plus grand centre d'appels de Moncton, dont le directeur Dave Mazerolle a accueilli l'Acadie Nouvelle avec enthousiasme. Jusqu'à 400 employés de Nordia peuvent travailler en même temps dans ce local de 65 000 pieds carré, à l'intérieur d'un immense espace de travail à aire ouverte.

Les équipes étaient néanmoins clairsemées à 13h et l'atmosphère détendue et feutrée. Toutes les personnes rencontrées sur place, à l'écart de la direction, ont certifié être satisfaites de leur travail. Certaines ont même recommandé Nordia. L'entreprise assure qu'un sondage interne montre que plus de 80% de ses employés feraient de même ces cinq dernières années.

## Servir la clientèle est angoissant

Les travailleurs en services à la clientèle sont 20% à ressentir des troubles de l'humeur ou de l'anxiété généralisée, selon une étude de The Conference Board of Canada datée de 2015. Ce secteur d'activité possède le plus fort taux en la matière, d'après le document. «Il n'est pas clair si les épisodes dépressifs sont plus nombreux dans le secteur des services ou sont plus facilement rapportés», relativisent néanmoins ses auteurs. Les Canadiens âgés de 20 à 64 ans, toutes activités confondues, étaient 11,6 % en 2015 à détenir un diagnostic effectué par un professionnel, établissant un problème d'anxiété ou un trouble de l'humeur, selon la Commission de la santé mentale du Canada. - CT



Youssef Bouzrou étudie la logistique à Dieppe et travaille au centre d'appels de la Banque TD après avoir quitté celui de Nordia. - Acadie Nouvelle: Cédric Thévenin

L'agente en dépression a travaillé dans un département de rétention. Son but était de convaincre des clients mécontents de garder un contrat avec leur prestataire de services. Elle devait aussi leur proposer des offres supplémentaires.

Le responsable des communications de Nordia, Philip Van Leeuwen, admet que cette mission est la plus difficile des centres d'appels, mais précise qu'elle est la mieux rémunérée (20\$ de l'heure, avec la possibilité de recevoir des primes).

L'agente estime qu'elle recevait des insultes



Dave Mazerolle dirige le centre d'appels de Nordia à Moncton. Il a commencé sa carrière comme agent. - Acadie Nouvelle: Cédric Thévenin

dans 75% de ses appels. M. Van Leeuwen croit toutefois que cette proportion est de 10% en moyenne. Les gens se souviennent plus des mauvaises expériences, selon lui.

Ancien agent au département de rétention de Nordia à Moncton, Youssef Bouzrou a compté quant à lui 30% de discussions contenant des attaques verbales.

«C'était difficile mentalement quand même, ajoute-t-il. Tu ne ressens plus rien après trois mois. Cet état a des répercussions dans ta vie personnelle.»

Pour Jason Purdy, directeur de l'association

provinciale des centres d'appels Contact NB, beaucoup d'employés manquent aujourd'hui de débrouillardise.

«Je travaillais dans un centre d'appels pour la police, au 911. J'ai parlé avec des gens drogués, violents, parfois sur le point de se suicider. Mais je n'ai jamais reçu de mauvais appel, car j'avais les capacités d'adaptation nécessaires pour aider», revendique-t-il.

Une étude scientifique publiée en 2009 par la revue International Archives of Occupational and Environmental Health rapportait pourtant que près de 40% des agents de centres d'appels étudiés vivaient une détresse psychologique.

L'article déterminait les situations de tension avec les clients comme l'un des facteurs aggravants d'une mauvaise santé mentale.

«Le manque de respect des clients est plate et inquiétant. Nos employés devraient désamorcer la situation. Ne pas répondre à un cri par un cri, à une insulte par une insulte. Cela dit, le service à la clientèle peut être exigeant», concède M. Van Leeuwen.

Il assure que les employés de Nordia peuvent transférer un client irrespectueux à un superviseur ou raccrocher après avoir émis un avertissement.

Tous les représentants des centres d'appels rencontrés s'accordent néanmoins pour dire que le métier de service à la clientèle n'est pas fait pour tout le monde.

«Ceux qui ont posé leur candidature à un poste où ils doivent parler aux gens, alors qu'ils sont anxieux de le faire, auraient dû y penser à deux fois», laisse même tomber M. Purdy.

L'agente en dépression souligne cependant qu'elle n'a pas le choix de travailler dans un centre d'appels. ■

## Des directions au banc des accusés

En plus des clients, certains employés de centres d'appels se plaignent de leur direction. Pourtant, des représentants de ce secteur mettent en avant des actions qui devraient améliorer l'aide et les formations apportées aux agents.

«Tu es comme un ballon, illustre l'ancien agent de Nordia à Moncton, Youssef Bouzrou. Les clients te gonflent et ton superviseur aussi. À la fin, tu explodes.»

Une étude scientifique publiée en 2009 par la revue International Archives of Occupational and Environmental Health appuie les propos du jeune homme. Elle liait l'incapacité à atteindre les objectifs ainsi que les commentaires négatifs et le manque de reconnaissance des supérieurs à la mauvaise santé mentale d'employés de centres d'appels.

Plusieurs agents trouvent pesante la pression imposée par leurs supérieurs à propos des statistiques qui servent à évaluer leur travail. Une employée d'un département destiné aux clients mécontents trouve de plus ses objectifs difficiles à atteindre.

«Mes chiffres affectent ceux de mon superviseur qui affectent ceux du gérant, explique celle qui préfère rester anonyme. Ils te poussent donc à faire des ventes. Alors que les clients sont déjà en tabarouette!»

M. Bouzrou, qui travaille à présent pour un centre d'appels de la Banque TD Bank, juge que la direction des centres d'appels ne s'intéresse qu'aux statistiques.

«Pour eux, l'humain n'a pas de valeur», pense-t-il à l'opposé de l'image véhiculée par l'entreprise.

«Les gens vont toujours penser qu'ils sont uniques. Mais, en fin de compte, ils doivent avoir accompli une tâche, assène Jason Purdy, le directeur de Contact NB, l'association provinciale des

centres d'appels. Quand tu as 500 employés à diriger, tu dois traiter tout le monde de manière égale et juste.»

Cela dit, M. Purdy constate une évolution dans la direction des centres d'appels durant les dix dernières années.

«Les superviseurs d'alors pouvaient dire à des employés souffrant de maladie mentale des choses comme "tu n'as pas pris tes médicaments ou quoi?", "est-ce que tu es fou?"», se rappelle-t-il. Les chefs d'équipe utilisent aujourd'hui un langage plus politiquement correct, selon lui.

En dehors de cette amélioration, les employés de centre d'appels font toujours l'objet de surveillance.

«Tout est mesuré et analysé dans un centre d'appels: la productivité, la qualité», décrit M. Purdy.

«On est pris entre les objectifs et les clients, c'est frustrant», confie l'agent de Nordia, Pierre Arsenault. Son témoignage résonne avec les conclusions d'une thèse présentée en 2007 à l'Université Laval de Québec.

Son auteur, Gilles Marcoux remarquait que les agents à la clientèle prenaient de la distance tant vis-à-vis de leurs clients que de leur hiérarchie, se protégeant psychologiquement face aux pressions.

«L'application de la distanciation peut mener à des problèmes de santé psychologique chez les agents, liés par exemple au désabusement», a-t-il écrit.

Plusieurs employés de centres d'appels interrogés expriment le besoin de superviseurs capables d'écoute et d'empathie.

L'agente en soutien technique de Rogers, Julie Michaud fait part d'un haut niveau de stress dans son entreprise.

«Une fois par semaine, on parle avec notre superviseur pour voir ce qu'on peut améliorer. C'est vraiment bon, ça», raconte-t-elle toutefois. - CT