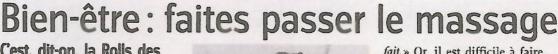
## itent le stress au boulot



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





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.

a scène se passe chez Captel. Perché au 9<sup>e</sup> 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 coussin 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-



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 , plus vite. m

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.

## lci, 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



employée dans un call talé» à Liège, profite d'un détente «massage».