



## Chapitre 1 : Centre d'appel, réalité lugubre.

Par Merouane

Publié sur [Fanfictions.fr](https://www.fanfictions.fr).

[Voir les autres chapitres.](#)

---

### **Bienvenue chez AlloDétesté – Où le client est roi... et le téléconseiller, serf**

Ah, les centres d'appel. Ces cathédrales du néant, où l'on tente de résoudre des problèmes techniques en criant "ALLOOO" dans un combiné, tout en étant bercé par la douce musique de l'ascenseur de l'enfer.

Mais ne nous trompons pas de cible : **le vrai drame ne se joue pas du côté du client en attente**, mais de celui du téléconseiller, **héros invisible d'un esclavage moderne estampillé "open space"**.

### **Les téléconseillers : soldats fatigués de la guerre du bouton "mute"**

Ils ne s'appellent pas Kevin ou Samira, en vrai. Ils s'appellent "bonsoir-comment-puis-je-vous-aider" et ils le répètent 200 fois par jour, souvent à des gens plus énervés que s'ils venaient de marcher pieds nus sur un Lego.

Payés au SMIC (quand tout va bien), pressurisés par des superviseurs qui confondent productivité et torture psychologique, ils doivent **lire des scripts débiles à la lettre**. Interdiction de penser, de respirer, ou pire : d'improviser une solution humaine.

Et quand le client hurle : "VOUS ÊTES INCOMPÉTENT !"

Ils doivent répondre : "Je comprends parfaitement votre mécontentement."

C'est du théâtre. Non, pire : **du théâtre d'entreprise**. Et ils n'ont même pas droit à une loge.

### **Le management : l'art de remplacer l'oxygène par des KPI**

Car au sommet de cette pyramide de mal-être se trouvent les chefs. Ces êtres d'une espèce rare qui pensent qu'un "sourire téléphonique" peut faire baisser les factures ou rétablir la connexion internet par télépathie.

Ils font des PowerPoint avec des phrases comme "Objectif qualité" et "Temps d'appel optimisé", pendant que les agents s'acharnent à expliquer, pour la dixième fois de la journée, que **non, madame, votre télé ne capte pas la Wi-Fi**.



## Une usine à burn-out

Le turnover est plus rapide que la fibre optique. Normal : à **force de faire semblant d'être poli 8 heures par jour avec une oreillette enfoncée dans le crâne**, certains finissent par croire qu'ils sont eux-mêmes un robot. Les autres ? Ils fuient, claquent la porte, ou se reconvertissent dans la poterie.

## L'objectif : fais 300 appels par jour, mais reste humain

On te dit "sois empathique", mais tu dois **débiter un script à la syllabe près**, sinon tu es rappelé à l'ordre comme un gosse qui aurait mâché ses mots en récitant la poésie.

Et surtout : **pas de pause entre les appels**. Tu termines une conversation difficile ? On te balance la suivante dans les oreilles avant même que ton cerveau ait pu comprendre ce qui vient de se passer. *"Tu n'es pas là pour réfléchir, tu es là pour répondre."* Voilà le slogan officiel.

## Le client donneur d'ordres : l'empereur capricieux du back-office

Et parlons-en, de ce grand architecte de l'absurde : **le client donneur d'ordres**. Celui qui impose les règles depuis une tour en verre à l'autre bout du monde, mais qui n'a **jamais mis un casque sur ses oreilles**. Il veut des résultats parfaits, mais change les consignes tous les quinze jours, comme un enfant qui voudrait une glace fraise-vanille-menthe-citron-curry.

Il exige :

- des temps de traitement ultra courts,
- une satisfaction client de 98 %,
- zéro erreur,
- et que tu dises "merci" même quand tu te fais insulter.

Et si tu rates ? **Tu es noté, affiché, convoqué**. Même les gladiateurs à Rome avaient droit à plus de respect. Là, tu n'es qu'une ligne Excel dans un tableau qui clignote rouge.

## Un job ? Non. Une mise à l'épreuve

Le centre d'appel, c'est l'endroit où on t'apprend à **réprimer chaque réflexe humain naturel** : respirer, prendre ton temps, dire "je ne sais pas", ou simplement... exister.

Tu ressors de là avec des tocs, des acouphènes, et une haine viscérale pour la phrase : "Un instant, je consulte votre dossier." Car tu SAIS que derrière, il n'y a ni instant ni consultation. Juste un humain au bout du rouleau qui tente de survivre 8h sur 8.

**Conclusion** : Travailler dans un centre d'appel, c'est une école de la douleur banalisée. Mais



c'est aussi un révélateur social : pendant que certains râlent parce que le téléconseiller bafouille, d'autres subissent 300 appels par jour pour un salaire qui ne permet même pas de s'acheter le produit qu'ils essaient de vendre.

Alors la prochaine fois que vous appelez le service client, rappelez-vous : ce n'est pas un téléconseiller qui vous répond. **C'est un survivant.**

---

Publié sur [Fanfiction.fr](https://www.fanfiction.fr).

[Voir les autres chapitres.](#)

*Les univers et personnages des différentes oeuvres sont la propriété de leurs créateurs et producteurs respectifs. Ils sont utilisés ici uniquement à des fins de divertissement et les auteurs des fanfictions n'en retirent aucun profit.*

2025 © Fanfiction.fr - Tous droits réservés