# Chapitre 15 : Les Schizos du KPI

Par Merouane

Publié sur Fanfictions.fr.
Voir les autres chapitres.

---

Tu veux de l'humain, mais tu veux aussi du chiffre.

Tu veux qu'on dise "bonjour monsieur" avec le ton d'un serveur 3 étoiles, mais que ça ne dure pas plus de 12 secondes.

Tu veux de l'écoute active… sauf quand elle bouffe du temps de traitement.

Bienvenue dans la tête d'un **superviseur de centre d'appel** :

un être écartelé entre **le discours corporate du bien-être salarié**, et **la tyrannie statistique du donneur d'ordre**.

Dans cette jungle d'open-space et de badge magnétique,

le manager typique ressemble à une sorte de **prêtre stressé**, coincé entre deux évangiles contradictoires :

- **Évangile 1 :** "Le client est roi, soyez aimables et à l'écoute."
- **Évangile 2 :** "Vous êtes à 4 secondes de trop sur l'AHT. Si ça continue, on coupe votre prime."

Le mec veut **des conseillers humains**, mais il les évalue **comme des lignes de production**.

Il parle de *"cohésion d'équipe"*, mais il envoie des mails à 22h pour rappeler que le taux de décroché est "en alerte rouge".

Il organise un **petit-déjeuner avec croissants industriels**, puis enchaîne sur une **remontée de bretelles collective** parce que le client Bouygues est "pas content du NPS".

Mais le summum du comique, c'est quand le manager tente le coaching.

Ah, le coaching… cette **parodie de développement personnel** adaptée à l'usine à écouteurs.

Tu sais, cette scène surréaliste où il s'assied à côté de toi, casque sur les oreilles, et t'écoute gérer un client furibard comme si c'était une performance de théâtre :

— "Tu vois, là, tu dis *‘je comprends votre frustration’*, mais il manque un sourire dans ta voix."

Et toi t’as envie de lui hurler :

**« Frérot, je viens de me faire traiter de rat de service par un type qui s’est fait arnaquer sur un grille-pain, et toi tu veux un sourire ?! »**

Ces chefs schizophrènes ne sont pas des monstres.

Ils sont simplement **les VRP du non-sens**, piégés entre la logique humaine de la relation client…

et la logique inhumaine d’un fichier Excel.

Leur mission : te faire croire qu’on peut **faire du social avec des chiffres**,

que **l’écoute peut se mesurer**,

et que **le respect du client** passe par **l’effacement de ta propre dignité**.

Et le plus triste ?

Parfois, **ils y croient vraiment.**

Publié sur Fanfictions.fr.
Voir les autres chapitres.

*Les univers et personnages des différentes oeuvres sont la propriété de leurs créateurset producteurs respectifs.*
*Ils sont utilisés ici uniquement à des fins de divertissement etles auteurs des fanfictions n'en retirent aucun profit.*
2025 © Fanfiction.fr - Tous droits réservés