déc. 6, 2024

Le centre d'appel de **Tunstall Vitaris** emploie une centaine de chargés d'écoute. **Installés au siège social de l'entreprise au Creusot**, ils composent le coeur du réacteur de cette entreprise de Téléassistance, membre d'un groupe qui revendique 3 000 employés répartis dans 17 pays à travers le monde. Cette famille a choisi la téléassistance *: « Sans ça, mes parents seraient déjà partis en Ehpad »« Une journée, ça va de "quelle heure est-il ?" à "j'ai arrêté de respirer"»,* résume malicieusement Amélyce Ducarouge, référente manager chargée d'écoute. Arrivée au Creusot chez Tunstall Vitaris, entreprise de téléassistance , « il y a trois ans, en intérim », sa licence de psychologie n'a pas été du luxe pour s'acclimater au poste. *« Chaque chargé d'écoute passe 200 à 400 appels au cours d'une journée. Et les urgences, c'est chaque jour, chaque heure, chaque minute parfois. On est là pour ça, c'est aussi ce qu'on aime là-dedans. Je me sens utile. »*

Les 250 000 bénéficiaires de France tombent au Creusot quand ils appellent *« Nous sommes une entreprise de téléassistance à vocation sociale »,* résume Camille Siraud, directrice des ressources humaines. En pratique, les abonnés sont *« souvent âgés, mais pas toujours. Le critère, c'est la perte d'autonomie. »* L'entreprise offre une prestation de service pour des donneurs d'ordre publics, comme les Départements ou les CCAS. *« On travaille aussi avec divers réseaux, comme la MDPH , sans compter bien sûr les bénéficiaires individuels. Pour eux, c'est un canal différent, mais c'est la même activité »,* précise Tewfik Sabirh, directeur de la relation client. Au total, les appels de **250 000 bénéficiaires** de la France entière atterrissent au Creusot. Détecter les situations, comprendre les besoins, identifier l'urgence. La ligne téléphonique est ouverte *« 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 ». « L'objectif est de limiter le temps d'attente en dessous d'une minute. On comptabilise environ 3 millions d'appels entrants et 1,5 million d'appels sortant chaque année »,* détaille Tewfik Sabirh. Des appels qui déclenchent des réactions très variées : *« Parfois, il faut envoyer un proche, prévenir les pompiers ou un médecin. Parfois les gens ont simplement besoin de parler quelques minutes. La formation initiale et continue des chargés d'écoute permet d'apprendre à détecter les situations, à comprendre précisément le besoin, à identifier l'urgence et la gravité, à réagir en conséquence. »* Un psychologue clinicien est par ailleurs embauché en interne. Des bracelets qui détectent une chute et déclenchent un appel. Les bénéficiaires reçoivent la visite d'un installateur et « *du matériel adapté à leur besoin, par exemple un bracelet capable de détecter une chute et de déclencher un appel en conséquence. »* À l'intérieur du centre d'appel, le bruit d'une trentaine de conversations simultanées est assourdissant. « Au début, c'est déstabilisant. On s'y habitue », s'amuse Amélyce Ducarouge, imperturbable, en reprenant un coup de fil. Pas d'urgence pour cette fois.