



La conception des centres d'appel ou call centers

Les centres d'appel, ou *call centers*, sont de plus en plus nombreux dans les entreprises ayant un contact client important et régulier. Mais ils augmentent également dans les entreprises de grande envergure cherchant à optimiser leurs interactions internes. Florès vous donne quelques pistes sur la programmation de tels espaces.

Les call centers

Les *call centers* peuvent être créés pour :

- Offrir aux clients d'une entreprise un service d'accès à distance (renseignements sur un produit, service après-vente, assistance au montage, etc.)
- Renseigner et dépanner à distance, en interne, les employés (exemple des *help desks* pour le soutien informatique).

Dans les deux cas, ce sont des **espaces de bureaux** dans lesquels sont distribués des appels téléphoniques et/ou des courriers électroniques.

Certaines entreprises choisissent d'externaliser leurs centres d'appel. Cet article est à destination des entreprises ou administrations souhaitant intégrer ce service dans leurs locaux. Et ce avec une conception assurant le bien-être des employés et l'efficacité des communications. Les *call centers* souffrent en effet d'une mauvaise image dans l'imaginaire collectif. Pourtant, quelques lignes directrices simples permettent d'en faire des espaces plus agréables...

Soigner l'acoustique des espaces

La première chose qui vient à l'esprit à l'évocation du terme « *call center* » est malheureusement le bruit, causé par un nombre important de personnes parlant simultanément au téléphone. Ce sont des espaces qui nécessitent une acoustique particulière, afin de pas créer de stress pour les employés.

En conséquence, le **temps de réverbération** doit être réduit pour éviter « l'effet cocktail » de personnes parlant de plus en plus fort pour essayer de s'entendre. Et donc une cacophonie générale. Il doit cependant être suffisant pour que les employés ne soient pas déconcentrés en entendant distinctement leurs proches voisins parler. Il est préférable de garder un bruit de fond général.

Le temps de réverbération doit donc idéalement être compris entre **0.40 s** et **0.60 s** pour une moyenne de 250-2000 Hz (fréquences concernées par le parler). Pour obtenir ces valeurs, il est conseillé de

- Limiter les surfaces dures et lisses pour les revêtements muraux et de sols
- Agrémenter l'espace d'éléments acoustiques : séparateurs de bureaux, panneaux muraux ou suspendus, etc.

Valoriser l'espace

Il arrive régulièrement que les employés d'un centre d'appel se sentent isolés du reste de l'entreprise, et peu valorisés. Cette impression peut encore être renforcée par la nature parfois difficile du travail qu'ils y effectuent.



Exemple de design personnalisé de séparateurs acoustiques

La valorisation de ces centres passe tout d'abord par la qualité visuelle de l'espace. Il est important qu'il n'y ait pas de différence de traitement entre les différents locaux de l'entreprise. Et donc que le centre d'appel soit aussi « beau » que les bureaux des autres services. Les éléments acoustiques évoqués précédemment peuvent ainsi faire d'une pierre deux coups, en apportant une esthétique soignée au plateau et en reprenant les couleurs de l'entreprise.

Les liens entre les employés du *call center* et ceux des autres services doivent être entretenus. Par exemple en mettant en commun les espaces de convivialité, et en positionnant le centre d'appel à un endroit stratégique du bâtiment.

Maitriser les surfaces

La popularisation du **télétravail** s'étend aussi aux centres d'appel, et est apprécié des employés qui passent ainsi moins de temps hebdomadaire dans les transports. Les effectifs étant réduits certains jours, la surface du *call center* peut alors être réduite, pour que les employés ne se retrouvent pas dans un grand espace vide.

Cette éventuelle réduction de la surface doit cependant s'accompagner d'un cadre adapté pour le télétravail et d'une analyse des effectifs. Et ce, afin de s'assurer que les employés ne manquent pas d'espace les jours où ils seront plus nombreux !

Intégrer les employés à la démarche de conception

Enfin, pour nous la meilleure manière de concevoir un centre d'appels agréable est d'intégrer ceux qui y travailleront à la démarche de conception. Avec ses différents modèles **d'ateliers participatifs** et son expérience en **space-planning innovant**, Florès peut vous accompagner dans cette aventure !

A.D.

