



Marcel: Devinez
quelle voix il a ...

(photo: Christian Mosar)

NI VU NI CONNU: METIERS SANS VISAGE (1)

“Je préfère regarder les gens dans les yeux”

Marcel a 25 ans, il est Luxembourgeois, marié et il travaille comme standardiste d’une compagnie de taxis. Entre un appel et l’autre, nous avons réussi à mener une petite conversation.

woux: Comment se passe votre journée de travail?

Marcel: Je commence à 7.30 heures, j’attends que les courses arrivent, que les chauffeurs s’annoncent, on contrôle si tout le monde est là et on démarre. Je finis à 15.30 heures. En général toutes les journées se ressemblent. Mon père travaillait ici et, lorsqu’il a pris sa retraite, j’ai fait la demande pour ce poste. Je venais le voir parfois. Je connaissais donc le système, mais j’avais pensé que c’était beaucoup plus facile que ça ne l’est en réalité. Ma femme ou les chauffeurs ne comprennent pas comment je fais, avec toutes ces lignes. Quand on a beaucoup de boulot, on est obligé de faire très vite. On a le téléphone qui sonne, on doit répondre à plusieurs demandes à la fois ... C’est plus facile à observer qu’à faire. Heureusement, j’ai un bon horaire, qui me laisse profiter d’une bonne partie de l’après-midi et de toute la soirée.

N’est-ce pas difficile de passer toute sa journée au téléphone?

C’était dur au début, mais on s’y habitue très vite, après un ou deux mois. Ça va, ça me plaît. Bien sûr, quelqu’un qui ne supporte pas d’être seul ne pourra pas faire ce travail.

Pas trop de contraintes, des clients qui se plaignent parce que le taxi n’arrive pas à temps?

Ah, si, si! Les clients ne comprennent pas qu’il y a toujours plus de trafic au Luxembourg et pas assez de voitures. Les gens sont habitués à avoir leur taxi en cinq ou dix minutes et quand ça met plus, ils s’énervent. On se fait engueuler! On leur explique, mais ils ne comprennent pas. Et souvent, lorsque le chauffeur est en retard, il dit au client que c’est la faute du standard, qui ne lui a transmis la commande que cinq minutes auparavant ... En réalité, il faut vraiment que la voiture soit dans le coin pour que ça aille vite!

Tout à l’heure vous avez parlé en anglais. Vous demande-t-on de parler plusieurs langues?

Le luxembourgeois, le français et l’allemand. Mais on a beaucoup de clients qui parlent anglais et je me débrouille.

Parfois on a l’impression que les standardistes sont des gens très angoissés ...

Oui, c’est un boulot stressant, surtout les jours de départ en vacances et les jours fériés. On a beaucoup de boulot et seulement 22 voitures. Ces jours-là, ça ne suffit pas. Et les gens ne comprennent pas.

Comment gérez-vous cela?

Il faut se débrouiller. On travaille aussi beaucoup avec d’autres compagnies.

Vous-mêmes, qui n’êtes pratiquement en contact avec les autres personnes qu’à travers le téléphone, vous vous imaginez l’autre d’à près sa voix?

Bien sûr. Et parfois les chauffeurs nous confirment

nos impressions. Il y a des clients très gentils et d’autres pas du tout. Par la voix, on peut aussi s’imaginer si le client est une personne jeune ou âgée.

Quelle importance octroyez-vous à la voix d’une personne?

Peu importe si un client a une voix aiguë ou grave. Ce qui compte pour moi, c’est plutôt la façon de parler. Par exemple, certains clients appellent et on dirait, que la seule chose qui les intéresse, c’est d’avoir un taxi ... ils ne se donnent même pas la peine de dire "bonjour". Ce sont des personnes que je ne voudrais pas rencontrer. Et si leur taxi est en retard, ils rappellent pour m’engueuler. Normalement je suis calme, mais je peux aussi m’énervé, si je vois que le client ne veut pas comprendre.

Quelle formation avez-vous reçu?

On nous met sur la chaise, devant le téléphone, et on doit se débrouiller. Nous devons être assez rapides aux heures de pointe. Il faut apprendre un relevé alphabétique des rues de Luxembourg par coeur afin de pouvoir aider un chauffeur, qui nous demande où se trouve telle ou telle rue. Même si les chauffeurs devraient connaître parfaitement la ville, ce n’est pas le cas ces derniers temps, car il y a beaucoup de nouveaux chauffeurs, qui sont arrivés récemment au Luxembourg ou qui n’y habitent pas.

Avez-vous beaucoup de contacts avec les chauffeurs?

Pas beaucoup. Mais après quatre ans et demi, je connais les plus anciens. C’est très rare qu’ils passent au bureau.

Y-a-t-il des femmes qui travaillent dans cette compagnie?

Dans le temps, il y en avait deux, mais plus maintenant.

Pourquoi cela?

Je me le demande aussi, car il n’y a aucune différence entre la capacité d’un homme et celle d’une femme pour réaliser ce travail qui, d’ailleurs, n’est pas trop difficile à apprendre. Mais, il n’y a pas de femmes qui téléphonent pour demander du travail.

C’est peut-être parce que les horaires de travail sont très longs?

Je ne sais pas, mais c’est vrai qu’il le sont: douze heures, avec le droit de faire quatre heures de pause par jour. Mais pour avoir plus de com-

missions, beaucoup de chauffeurs ne prennent pas autant de repos. Une conséquence en est la fatigue, qui génère souvent de l’agressivité. Le travail des chauffeurs est stressant. Ils me disent souvent que c’est dur. Et il y a des chauffeurs qui ne font aucune pause, pour que leur pourcentage soit plus élevé. Des fois, il y a des accidents ...

Quelles sont les heures de pointe?

Le matin entre 7 et 9.30 heures, 11.30 et 13.30 heures et à partir de 17.30 heures.

Pas de chauffeurs agressés?

C’est arrivé quelque-fois, mais pour l’instant il n’y a pas assez de problèmes de ce genre pour qu’on en parle. En tout cas, il faut prendre ses précautions, surtout la nuit. En fait, les deux femmes qui ont travaillé pour nous ne voulaient jamais rouler la nuit, c’est plus sécurisant de travailler la journée.

Est-ce vrai que les gens prennent moins de taxis?

En ce moment c’est très calme. Depuis l’introduction de l’euro, les gens font plus attention, car le prix a augmenté. Il y a des gens qui prennent le taxi et qui se plaignent. Et lorsque le tramway fonctionnera, vous verrez que cela va s’empirer, ce sera moins cher et des endroits comme le Kirchberg et l’aéroport seront desservis.

Recevez-vous des appels de gens qui voudraient travailler comme standardiste?

Non. Par contre, il y a beaucoup d’appels pour travailler comme chauffeur. On croit souvent que c’est un travail facile et quand on ne trouve rien d’autre, on essaye. Mais il y en a beaucoup qui abandonnent après deux ou trois semaines.

Y a-t-il une nationalité prédominante parmi les chauffeurs de taxi?

Je crois que la plupart sont des Portugais et des Français. Il n’y a pas beaucoup de Luxembourgeois.

Aimez-vous parler au téléphone quand vous êtes à la maison?

Non, pas du tout! Je demande à ma femme d’appeler. Le téléphone, c’est bien pour le travail, mais pas pour ma vie privée. Je préfère voir les gens, et encore, là, je suis peu causeur.

Interview: Paca Rimbau Hernández