

La prise de rendez-vous dans un service de consultation conjugale

MARYLINE PARMIGGIANI

Depuis une douzaine d'années, j'exerce la fonction de secrétaire-réceptionniste dans le service de consultation conjugale de la fondation Profa à Lausanne. Reconnue d'utilité publique, cette fondation privée « œuvre dans le champ de la vie affective, relationnelle et sexuelle des personnes ». Le service, d'orientation psychodynamique, est dirigé par une conseillère conjugale et l'équipe est composée d'une dizaine de conseillers conjugaux et de sexologues¹, au bénéfice d'un diplôme reconnu par la Fédération romande et tessinoise des services de consultations conjugales. Un médecin psychiatre référent assiste l'équipe pour l'analyse des situations et co-anime un colloque théorico-clinique hebdomadaire avec la responsable du service.

Outre les multiples tâches administratives associées à la tenue du secrétariat et à l'accueil des clients dans les locaux, un aspect essentiel et spécifique de mon activité concerne la gestion des appels téléphoniques et plus particulièrement la prise des rendez-vous, qui est l'objet du présent article.

Bien que le courrier électronique ait fait son apparition, le premier contact avec la consultation conjugale s'établit le plus souvent par téléphone. C'est un moment très important, qui préfigure la suite des consultations. Cet appel est un échange verbal, bref et instantané. L'interlocuteur a généralement une demande d'aide et je suis la première personne, représentante du service, qui va recueillir les premiers éléments de sa requête.

La première phrase de la demande et le contexte de l'appel

Avant de parler plus en détail de la demande, il me paraît important de mettre en évidence les premiers mots formulés, souvent révélateurs de ce que va être la suite de l'entretien téléphonique. Comme c'est le cas pour les premières phrases prononcées par chacun des conjoints lors du premier entretien (Legrand, 1984), la forme et la formulation de l'appel donnent des indications intéressantes. Pour cette raison, nous inscrivons sur la fiche téléphonique non seulement les coordonnées administratives du couple, mais également la première phrase, si celle-ci paraît significative.

Quelques exemples : « J'ai des problèmes avec mon compagnon mais l'amour n'est pas mort » – « Nous voudrions re-communiquer sous l'arbitrage de quelqu'un » – « La vie est devenue difficile depuis que je suis à la retraite, on n'aime pas trop que je sois tout le temps à la maison » – « Combien cela coûte ? » – « Nous avons des problèmes autour de la gestion de la sexualité dans notre couple » – « Mon mari me traite de folle. Il dit que je suis bonne à enfermer » – « Nous ne sommes pas d'accord sur l'éducation de notre fille » – « Je pense que mon mari a une double vie, qu'il revoit son ex » – « Ma femme a écrit au juge et je ne sais plus quoi faire ».

Une autre particularité lors de certains appels tient à la manière dont le conjoint est désigné. Les termes de *conjoint*, *mari*, *époux/épouse*, sont fréquents. Il y a aussi *mon homme*, *l'autre*, *lui*, *mon futur ex-mari*, *celle avec qui je vis*, *la mère de mon fils*. Le conjoint est parfois désigné familièrement par son prénom.

En même temps que les premières phrases apparaît le contexte, l'environnement de l'appel. Celui-ci peut interférer dans la conversation téléphonique. Le cadre de travail est alors mis à l'épreuve au point de rendre difficile tout échange, voire de rendre impossible la prise de rendez-vous, qui était pourtant l'objectif annoncé par l'appelant. C'est, bien souvent, la première manifestation de l'ambivalence de la démarche.

Il peut arriver : qu'un enfant pleure ou se manifeste auprès de l'appelant ; que le couple appelle en pleine dispute et prenne la secrétaire à témoin ; que les deux membres du couple soient présents ; que celui qui est en retrait « souffle » à l'autre ce qu'il doit demander ; qu'un élément sonore ne permette pas une écoute attentive (interférences techniques, musique, bruits de circulation, de café-restaurant, de piscine...)

Il m'arrive de demander à l'interlocuteur de rappeler, de dire que les conditions de l'appel sont inadéquates. Mais c'est surtout lorsque j'entends la présence d'un enfant à côté de son parent qui me détaille la situation familiale que je manifeste mon désaccord. Je demande à ce que l'enfant soit éloigné de l'entretien téléphonique.

La demande de rendez-vous

Même si la première phrase est déjà bien explicite, il est néanmoins nécessaire, pour la secrétaire, de clarifier la demande et de s'assurer qu'elle correspond bien à une problématique de couple.

Notre service est souvent contacté pour fournir des informations sur les différentes prestations touchant au domaine du couple et de la famille. La demande peut se révéler être davantage d'ordre juridique, social ou médical. Il s'agit alors d'orienter l'appelant vers le réseau professionnel adéquat tout en ayant préalablement pris le temps d'expliquer les prestations proposées par le service.

Pour ce qui est des demandes bien orientées, il y a tout d'abord les personnes qui arrivent *en pays de connaissance*, sachant ce qu'est une démarche psychologique et ayant conscience que, pour eux, elle se situe au niveau du couple. Après une brève présentation du cadre de travail, nous passons alors rapidement à la prise de rendez-vous, purement administrative.

Il y a ensuite les personnes qui, en plein désarroi ou perdues dans les méandres des services d'entraide, ne savent pas si elles frappent à la bonne porte. Elles ne connaissent pas nos prestations et ont une grande attente d'être prises en charge. Une écoute rassurante est alors nécessaire. Certaines d'entre elles n'arrivent pas à formuler une demande succincte et il vaut mieux les laisser s'exprimer tout en gardant un certain contrôle de la situation. Le déversement d'émotions qui accompagnent généralement leurs propos doit pouvoir être contenu, voire stoppé rapidement, pour que la secrétaire ne soit pas installée dans une position de confidente et d'alliée. D'autre part, comme l'avait écrit, en 1985, la secrétaire qui m'a précédé à ce poste, le « trop écouter est négatif » ! En effet, dans le sens où le potentiel important d'angoisse ou la description trop minutieuse du conflit amène le futur consultant à ne plus ressentir le même degré de nécessité à se présenter au rendez-vous prévu. Il y a même risque d'abandon de la démarche (Casanelli d'Istria, 1985).

Ce point m'amène à développer un autre aspect particulier de ces entretiens téléphoniques : la prise de rendez-vous s'effectue, en général, avec un seul des membres du couple. La proportion d'hommes et de femmes qui appellent est sensiblement la même et la démarche n'est plus principalement, comme à une époque, l'initiative de la femme. Celle ou celui qui appelle parle de son conjoint mais peut aussi l'ignorer complètement. Quoi qu'il en soit, sa présence est pourtant perceptible et significative. Le rôle de la secrétaire est de préciser la spécificité des consultations de couple et de demander ce que le conjoint en pense. Il est important de parler de l'absent pour marquer notre souci d'équité. Je reviendrai sur le rôle d'intermédiaire dans lequel certains couples voudraient parfois nous placer.

Il est très difficile de présenter des généralités tant chaque demande est particulière, néanmoins certaines constantes existent. Jean-G. Lemaire, dans

son livre *Les thérapies du couple*, repère quatre types de demandes lors d'entretiens conjoints. J'ai pris ces groupes comme références de base, en y ajoutant un cinquième et en les adaptant au contexte des demandes téléphoniques :

1. La demande de rendez-vous avec l'approbation (apparente) de l'autre.

Tout d'abord, il peut s'agir de personnes dont nous avons souligné précédemment la facilité à faire appel à une aide personnelle et extérieure. La formulation de la demande est généralement claire, le « nous » est utilisé et le couple s'est déjà consulté sur ses disponibilités.

Mais l'approbation peut aussi se situer dans l'incommunication : les deux conjoints appellent chacun de leur côté pour prendre rendez-vous. Il peut donc être pris deux rendez-vous pour le même couple chez des conseillers différents ! Dans la majorité des cas, la situation est détectée et les dispositions sont prises pour que chacun soit averti et les rendez-vous suspendus jusqu'à décision commune.

2. La demande de rendez-vous à l'initiative de l'appelant, qui est celui, dans le couple, qui prend les initiatives, l'autre les subissant.

La demande est formulée moins clairement. C'est une demande qui paraît individuelle, où le « je » domine. Il faut souvent demander si le conjoint est au courant de l'appel. Parfois il l'est, mais c'est une réponse brève et évasive que l'on entend. S'il ne l'est pas, l'interlocuteur ajoute qu'il sera certainement d'accord. Lorsque la demande est unilatérale, il m'arrive de poser la question : « Ne pensez-vous pas que cette démarche pourrait être envisagée en deux temps : en informer d'abord votre conjoint et retéléphoner ensuite pour prendre rendez-vous ? » Certains prennent en considération cette remarque, d'autres disent que cela ne changera rien et qu'ils préfèrent fixer directement un rendez-vous et en parler après. Dans de tels cas, le choix de la date est principalement en fonction des horaires de celui qui appelle et les disponibilités du conjoint sont rarement évoquées.

3. La demande de rendez-vous alors qu'un des deux partenaires ne se considère pas comme concerné mais seulement comme accompagnant.

Lorsque celui qui appelle est celui qui considère la démarche nécessaire, il annonce déjà par téléphone ce que son conjoint lui a dit : « Il est d'accord de venir mais il ne dira rien », ou : « Elle considère qu'il n'y a pas de problème. » Dans la manière de présenter la situation, nous ressentons souvent que le conjoint est contraint de venir, parfois un ultimatum a carrément été posé : « Je ne lui laisse pas le choix. S'il ne vient pas, je le quitte. »

Il arrive aussi que le conjoint « qui ne se considère pas comme concerné » téléphone pour que nous raisonnions son partenaire et le désigne comme celui qui est responsable des difficultés du couple, de la famille, voire comme « malade ». Il peut s'agir de situations confrontées à l'adultère, l'al-

coolisme, l'abus de substances, etc. Il est difficile ici aussi de savoir jusqu'où le partenaire est impliqué dans la démarche. Il est donc fréquent que ces rendez-vous soient ensuite annulés, l'autre conjoint téléphonant pour se défendre d'avoir besoin d'une quelconque aide. Mon attitude est, si possible, de recentrer la demande sur le couple et de désigner le cadre des consultations comme un lieu où chacun s'implique. Il m'arrive de demander que le conjoint appelle pour confirmer sa venue.

4. La demande de rendez-vous parce qu'un des membres du couple se « vit » comme écrasé.

Dans la description proposée par Jean-G. Lemaire, lors des entretiens, la personne qui se « vit » comme écrasée est amenée par l'autre conjoint. Au téléphone, par contre, c'est davantage elle qui appelle. Ce sont des personnes désemparées face à une situation, qui bien que souvent ancienne, leur est devenue insupportable et urgente à régler. La problématique est souvent liée à des difficultés économiques, à de la violence domestique, à l'éducation des enfants. Elles disent avoir peur d'aborder le sujet avec leur conjoint. La formulation utilisée est souvent : « Je cherche quelqu'un qui va me dire comment réagir. » Il arrive que la requête soit d'aller consulter au domicile ou que le conseiller conjugal convoque le conjoint. La demande se situe surtout au niveau de la plainte et dans la recherche d'un tiers comme témoin, comme acteur. La volonté de changement est parfois très fragile et la décision de consulter souvent hésitante et ambivalente ; la moindre difficulté dans le cours de l'appel est prétexte à ne pas concrétiser la prise de rendez-vous.

5. La demande de rendez-vous faite par le couple à l'initiative d'un tiers.

Comme précédemment, il s'agit ici d'un appel d'un des membres du couple mais adressé à notre service par un tiers, qui peut être un médecin, un juge du tribunal, un avocat, parfois un membre de la famille. La première phrase de l'appel est : « C'est le juge qui nous envoie », ou : « C'est le docteur... qui nous a dit de vous contacter. » Parfois, cet appel est à mettre en lien avec un précédent contact que nous avons eu avec ce tiers et dont nous parlerons plus loin. La demande paraît donc déléguée, le couple n'est pas l'initiateur de la démarche mais il accepte d'y répondre pour des motifs personnels (respect, autorité...). Mon rôle ici n'est pas de mesurer le degré de motivation de ces couples mais bien de répondre à la demande initiale qui est de consulter.

Toute demande explicite est à prendre en compte, comme le souligne J.-G. Lemaire et dans le cas de demandes spécifiques formulées par téléphone lors de la prise de rendez-vous, celles-ci sont retranscrites sur la fiche téléphonique. Le conseiller conjugal en prend connaissance avant le premier entretien.

Le cadre institutionnel de la prise de rendez-vous

Lors de l'appel téléphonique, nous veillons à maintenir un cadre très précis que nous appelons *institutionnel* puisqu'il regroupe les règles en vigueur au sein de notre service. Pour pouvoir privilégier l'écoute et l'empathie, la secrétaire doit connaître clairement son rôle et adhérer aux consignes afin d'évoluer avec aisance et de s'appuyer, voire se protéger par ce cadre de travail défini.

Nous avons à respecter *une stricte confidentialité*, aussi par rapport aux demandes des conjoints entre eux. Le couple cherche parfois à nous utiliser comme intermédiaire de communication, l'un tentant de s'informer de ce que l'autre a fait comme démarche, par exemple.

Bien que *la consultation en couple soit favorisée*, nous recevons des personnes seules lorsque la démarche ne peut être envisagée d'emblée en couple. Nous proposons le schéma de deux premières consultations individuelles, chacun une fois séparément et la troisième pour le couple.

Les appels peuvent émaner de membres de la famille qui, remplis de bonnes intentions et soucieux d'une situation familiale difficile, voudraient absolument prendre rendez-vous pour, disent-ils, « un couple qui, sinon ne le fera jamais lui-même ». Certains ont été chargés d'une mission : « C'est mon fils qui m'a demandé de me renseigner. Il a des problèmes avec sa femme », ou : « Ma mère n'ose pas téléphoner pour prendre rendez-vous. » Nous avons pour règle de ne pas entrer en matière avec des tiers et, pour nous y tenir, nous devons faire preuve de beaucoup de tact : reconnaître leur préoccupation, donner le minimum d'informations et proposer très rapidement de communiquer notre numéro à leurs proches. Ces personnes, déjà probablement très impliquées dans les difficultés du couple, sont tenaces, et une tension peut rapidement se faire sentir. Elles se défendent de vouloir s'immiscer dans la relation du couple : « Je veux juste leur prendre un rendez-vous ! Je n'ai pas l'intention de venir avec eux, cela ne me regarde pas. » Face au refus, une agressivité peut surgir et des remarques cyniques terminent alors l'appel. Je reviendrai sur les sentiments qui peuvent me parcourir lorsque le tiers racroche en disant : « Je pensais que vous étiez là pour aider les gens en détresse. »

En dehors de la famille, ce sont des amis, parfois l'employeur, qui appellent. Les professionnels nous contactent plutôt pour obtenir des renseignements en vue d'une orientation : ils sont assistants sociaux, avocats et médecins, généralistes en majorité. Ces derniers téléphonent souvent en présence, dans leur cabinet, d'un patient qui vient de leur confier ses problèmes conjugaux. Nous devons alors resituer la demande, en parlant non pas au médecin mais à son patient.

Une requête peut être de venir avec les enfants et nous avons à préciser que notre cadre de consultation est réservé au couple. Nous encourageons l'appelant à faire garder ses enfants au domicile ou à prévoir un rendez-vous pendant les heures d'école. Mais cette demande n'est pas toujours formulée et c'est la famille qui se présente le jour du rendez-vous – ce qui m'a valu quelquefois de jouer le rôle de baby-sitter –, bien que le plus souvent ce soit le conseiller qui gère la prise en charge familiale. Il s'agit surtout d'enfants en bas âge et le motif de la démarche ne lui est généralement pas étranger : le couple n'a encore jamais été séparé de son enfant et ce sera probablement la première fois qu'il le fera garder, pour venir à l'entretien suivant.

Les consultations ont lieu uniquement sur rendez-vous. Le choix de la date et de l'heure est souvent le fruit d'une négociation révélatrice de la motivation de chacun et de la problématique amenée en consultation. Nous tenons bien sûr compte des impératifs d'ordre professionnel et organisationnel et nous offrons une certaine souplesse dans les propositions. La négociation est généralement brève et facile, mais une minorité avance des empêchements discutables : « C'est mon jour de lessive ! », par exemple. La prise de rendez-vous peut ainsi déboucher sur une inversion des rôles : ce n'est pas nous qui proposons, c'est l'appelant qui impose : « Nous ne pouvons venir que le lundi à 14 heures ! », ou : « C'est dommage que vous ne consultiez pas le samedi. » Les horaires peuvent donc être utilisés comme un moyen de faire barrage, personnellement ou entre conjoints, à la consultation. L'ambivalence de la démarche apparaît ici dans les résistances.

La question du *coût de la consultation* est bien souvent évoquée, parfois dès la première phrase, mais la secrétaire n'a pas à en discuter : elle annonce simplement le prix de la consultation. Certains interlocuteurs voudraient entamer, avant même le premier entretien, la négociation du tarif. La question de l'argent est sensible et à considérer avec prudence. Une initiative de la secrétaire, valorisée par l'appelant, pourrait la placer dans une situation conflictuelle avec le conseiller. Cette remarque est d'ailleurs valable pour d'autres implications que celle de la finance.

Les demandes de rendez-vous urgents sont à évaluer, parfois à orienter vers d'autres services qui y répondront plus spécifiquement. Néanmoins, les situations de crises dans le couple sont fréquentes et nous entendons souvent : « Il faut que nous venions au plus vite, c'est urgent, cette situation a déjà trop duré ! » Nous sommes alors amenés à mettre l'interlocuteur face à une réalité : les disponibilités de l'agenda, et face à une nécessité, celle de supporter un délai, si court soit-il. Les rendez-vous pris du jour au lendemain sont pour la plupart soit annulés, soit manqués. Nous avons observé qu'il est généralement contre-productif de répondre dans l'urgence à une demande de consultation conjugale, car la crise évolutive qui la sous-tend est alors recouverte (Junod,

2002). Nous accédons néanmoins à la demande si la tension émotionnelle est extrême, lorsqu'il apparaît que notre *porte d'entrée* est la seule envisageable pour l'interlocuteur. Dans de tels cas, nous avons conscience de déroger à certaines consignes, concernant essentiellement les délais de rendez-vous.

Il arrive qu'un des membres du couple veuille *parler préalablement au conseiller*, pour l'informer de certaines choses : « Il faut que la conseillère sache que mon mari a une double personnalité », ou bien : « Je dois lui dire quelque chose que je n'oserai pas dire en présence de ma femme. » Lorsqu'il s'agit de nouveaux clients, nous savons à quel point de telles demandes placent le consultant dans une situation inconfortable, avant même le premier entretien. Le cadre est alors soumis à rude épreuve. Une façon de faire qui dégage la secrétaire de la responsabilité du refus est de procéder en deux temps : prendre note de la demande et transmettre au conseiller. Le client retéléphone pour obtenir la réponse. Mais l'interlocuteur peut délibérément confier à la secrétaire ce qu'il n'a pas pu dire au conseiller. Manœuvre très subtile pour arriver à ses fins et vous placer en position de détentrice d'une information (d'un « secret »). Pour ma part, j'interviens en disant que, par souci de transparence, je vais transmettre au conseiller et qu'il serait préférable d'en parler en consultation.

L'angoisse de la démarche se manifeste par des questions sur le déroulement des consultations ou sur la personnalité des conseillers. Le choix du thérapeute paraît déterminant pour certains et les questions sont : « C'est une personne de quel âge ? Elle est bien ? Quelle est la mieux ? Il nous faut quelqu'un avec de la bouteille, pas une petite jeunette... Nous voulons quelqu'un avec une expérience de vie. » Certains impliquent plutôt le conjoint : « Je pense que, pour mon mari, ce serait mieux si nous rencontrions un homme... Ma femme est d'accord de venir à condition que ce soit une femme qui nous reçoive »... et de terminer par : « Pour moi, cela m'est égal ! » Devant mon refus de donner des renseignements personnels sur les conseillers, les plus virulents disent avoir le droit de savoir où ils mettent les pieds. Ma réponse est standard : d'une part, notre institution garantit le sérieux et le professionnalisme de ses collaborateurs et, d'autre part, ces questions personnelles seront à poser directement au conseiller. Néanmoins, nous acceptons d'entrer en matière sur le choix d'un ou d'une conseiller(ère).

Émotions, impressions et réflexions personnelles

Être à l'écoute, c'est aussi avoir une certaine ouïe, et j'ai réalisé que j'étais très sensible aux voix et aux intonations. Parfois, lorsque j'ai gardé en mémoire un appel, je peux être troublée en accueillant les clients dans nos locaux. Les éléments auditifs m'amènent à une représentation physique des personnes. Je me demande même si, parfois, les informations fournies par

l'interlocuteur sur son conjoint ne me donnent pas aussi une représentation du couple !

Mon cadre de travail demande une importante gestion des émotions, afin de développer une attitude professionnelle et ne pas me laisser envahir par des sentiments personnels liés à mon propre vécu. J'entends souvent la description de certaines situations familiales très difficiles et je reçois des appels de personnes dans le désarroi, souvent en pleurs.

Lors d'un appel, en premier lieu, je fais très attention à ce que mes questions ne soient pas interprétées comme de la curiosité et à ne pas donner le sentiment d'être intrusive dans la vie du couple. Lorsque l'interlocuteur ne prend pas rendez-vous ou lorsqu'il ne reconnaît pas l'utilité du travail proposé, je peux ressentir un sentiment de frustration.

Les décisions que j'ai à prendre pour fixer des rendez-vous, répondre aux questions, garantir le cadre, me donnent un certain pouvoir ; je m'en rends encore mieux compte lorsque les clients mécontents de ne pas obtenir satisfaction, me disent : « Mais vous n'êtes que la secrétaire ! » Ces attaques et autres démonstrations agressives sont à mettre en lien étroit avec la situation conflictuelle qu'ils vivent. C'est comme si à certains moments de l'entretien téléphonique ils me prenaient pour leur conjoint.

L'interlocuteur peut me placer dans une situation de stress, d'urgence, en arguant d'une contrainte ou d'une échéance : il doit consulter avant d'aller au tribunal, avant les vacances, avant Noël, avant l'accouchement, avant le délai d'interruption de grossesse, etc. Pour ces demandes, grande est la tentation d'agir, de déroger aux règles établies, de réagir émotionnellement.

Dans l'instantané des appels, j'utilise aussi souvent le bon sens et l'intuition ; à ces « outils » subjectifs, il faut associer le doute. La question récurrente après des téléphones difficiles reste : « Ai-je bien répondu ? », « Aurais-je dû... ? » Je bénéficie d'une supervision avec la responsable du service et je présente certaines situations dans le cadre de colloques d'équipe. Bien plus que d'énumérer les émotions ressenties, l'essentiel est sans doute de reconnaître et d'accepter leur ambivalence. J'ai pris l'habitude de retranscrire les appels qui me « poursuivent », de prendre ainsi du recul, d'analyser mon trouble et mes erreurs. Par exemple, il m'est arrivé de raccrocher après avoir fixé un rendez-vous et de me rendre compte que je n'avais pas pris les coordonnées de mon interlocuteur. Il s'était présenté si familièrement, pourquoi lui aurais-je demandé son nom ? Une autre fois, j'ai rempli très consciencieusement la fiche de téléphone, mais n'ai pas inscrit le rendez-vous dans les agendas. À ma grande surprise, le jour venu, le couple a été très soulagé d'apprendre que la consultation ne pouvait pas avoir lieu.

Pour conclure, j'aimerais souligner que le rôle de la secrétaire-réceptionniste dans un service de consultation conjugale est grandement facilité quand il peut bénéficier, comme c'est le cas pour moi, de la reconnaissance de ses supérieurs et de celle des conseillers conjugaux. C'est un travail que je

qualifie volontiers d'« avant-poste » ou de mission d'« agent de liaison », car il est en lien étroit avec le travail des conseillers conjugaux, dans une connaissance et un respect des compétences de chacun, une présence attentive et un soutien réciproque. Nous participons ensemble à un travail d'équipe destiné à proposer aux couples qui le souhaitent une aide face aux difficultés rencontrées dans leur vie commune.

Maryline Parmiggiani, secrétaire
Service de consultation conjugale
Fondation Profa, Avenue Georgette 1
CH-1003 Lausanne (Suisse)

BIBLIOGRAPHIE

- CASANELLI D'ISTRIA, C. 1985. « Premiers contacts avec la consultation conjugale », *Bulletin du centre médico-social Pro Familia*, n° 18, mai, 24-26.
- LEMAIRE, J.-G. 1971. *Les thérapies du couple*, Paris, Payot.
- JUNOD, J. 2002. « Service de consultation conjugale », *Rapport d'activité 2002 de la fondation Profa*, Lausanne, 59.

NOTE

1. Pour une question de lisibilité, le terme de « conseiller conjugal » est employé pour désigner tout aussi bien le conseiller conjugal que la conseillère conjugale ou la sexologue.

RÉSUMÉ

La prise de rendez-vous dans un service de consultation conjugale est un aspect spécifique du travail de la secrétaire-réceptionniste. Les différentes tâches qui s'y associent sont le tri des appels et l'évaluation des demandes, l'écoute, l'information et l'orientation. Le rôle de la secrétaire est d'assurer le premier contact, de recueillir les éléments de la demande et de présenter le cadre de travail du conseiller conjugal. Les rendez-vous sont pris selon des règles et des consignes définies dans un cadre institutionnel.

MOTS-CLÉS

Rendez-vous, appel téléphonique, écoute, demande.