

Les petites histoires du SIST



Appel d'une cliente au cabinet de gynécologie :

Elle demande un rendez-vous... car elle a « fauté ». Elle a trompé son mari en allant au bal samedi dernier. Elle se sent coupable et pense être enceinte. Elle décrit les symptômes : ses seins gonflent, elle a mal au ventre, des vertiges, des nausées ... et tout le reste ! Mais le médecin ne peut lui accorder de rendez-vous car son agenda est trop chargé.

Elle rappelle de nombreuses fois, durant plusieurs semaines, toujours avec cette honte d'avoir « fauté » et cette certitude d'être enceinte. Au bout de quelques appels, elle décline son âge : 73 ans !!!

Nous essayons donc de la rassurer en lui disant qu'elle ne peut pas être enceinte et donc qu'elle ne doit pas s'inquiéter. Mais rien n'y fait : cette bonne grand-mère se sent coupable vis-à-vis de son mari dont elle est toujours amoureuse. Alors, 73 ans, c'est pas une excuse!!!

En fait, elle a besoin d'une oreille attentive, elle se sent très seule et se perd un peu dans ses rêves. Elle n'obtient pas le rendez-vous qu'elle demande et finit par entendre ce que nous lui disons.

Très heureuse d'avoir pu ainsi parler pendant plusieurs semaines avec nous, elle décide de nous remercier et nous promet de nous apporter 10 euros, plus une boîte de chocolats.

Mais nous attendons toujours... Elle appelle encore de temps en temps... Mais beaucoup moins qu'avant... Elle a certainement retrouvé son mari et vit en paix avec lui et surtout... avec elle-même !

Notre métier nous met souvent en situation d'écoute. Nous savons que notre rôle est très important pour les autres. Il faut toujours garder à l'esprit l'essentiel de la relation humaine, loin de l'agression et de la rentabilité économique. Cette belle histoire d'Amour en est un très bel exemple.



FRANCE :

400 centres d'accueil téléphonique

LE SIST :

69 centres d'accueil téléphonique

29 centres de secrétariat à distance

26% des centres en région parisienne,

74% en province

Effectif : 750 personnes,

moyenne de 9 personnes par centre

38% des effectifs ont plus de 5 ans d'ancienneté

69% ont plus de 2 ans d'ancienneté

En moyenne, un centre a 14 ans d'ancienneté

Chiffre d'affaires cumulé : 35 000 000 d'euro HT

15 000 clients tous les ans

21 000 000 d'appels entrants par an

Plus de 6 000 000 d'appels sortants

75 avenue Parmentier 75011 Paris

www.acces-france.net

contact@acces-france.net

Président : Gilles Mercié