



Le premier contact

Ce qu'un assistant de site peut dire à quelqu'un qui hésite
et ce qu'il ne doit jamais dire.



CHAPITRE I

Ce qui se passe avant l'appel

Une prise de contact ,dans votre métier,
n'est pas une demande de renseignement.
C'est un aveu.

Pour composer votre numéro, il faut avoir formulé une phrase — « je ne vais pas bien », « je crois que j'ai besoin d'aide », « mon couple ne tient plus » — et accepter de la dire à voix haute, à un inconnu, du premier coup.

Beaucoup de gens qui ont besoin de vous ne franchissent jamais cette marche. Ce n'est ni de la négligence ni du manque d'intérêt : c'est le coût d'entrée de la démarche, et il se paie avant que vous n'entriez en scène.

CE QUE VOS STATISTIQUES DISENT

Une visite de quatre minutes. Aucune action.
Rien à signaler.

En interrogeant une quinzaine de praticiens sur leur premier contact, la même scène revient : la sur plusieurs jours. Le numéro est noté. Et rien ne se passe.

C'est ce que les statistiques d'un site ne montrent jamais. Une visite de quatre minutes sur la page « honoraires » suivie d'aucune action n'apparaît nulle part comme un échec. C'est pourtant quelqu'un qui est venu jusqu'à votre porte et qui est reparti.

CE QUI S'EST PASSÉ

Quelqu'un est venu jusqu'à votre porte, a lu vos honoraires, et est reparti.

La marche est trop haute et on peut l'abaisser sans rien céder sur le fond.

Les quatre questions qu'on ne pose pas

Interrogés sur ce qu'ils auraient voulu savoir avant d'appeler, les patients citent presque toujours les mêmes points. Aucun ne porte sur la thérapie elle-même.

01

«Combien ça coûte ? »

La première, et celle qu'on ose le moins poser de vive voix. Demander le prix à quelqu'un dont on espère de l'aide place la conversation sur un terrain gênant dès la première phrase.

02

«Est-ce que c'est confidentiel ? »

Y compris surtout si l'on ne donne pas suite. Beaucoup ignorent que le secret couvre aussi le premier échange, celui où l'on n'a encore rien engagé.

03

«Est-ce que c'est assez grave ? »

La plus fréquente, et la plus invalidante. Une grande partie des gens qui renoncent le font parce qu'ils estiment ne pas mériter la place qu'ils prendraient.

04

«Et si je n'arrive pas à parler ? »

La peur de rester muet, ou de pleurer, ou de ne pas savoir par où commencer et de faire perdre son temps à quelqu'un.

Regardées de près, ces quatre questions ne se ressemblent pas. Deux d'entre elles ont une réponse, et vous l'avez probablement déjà écrite quelque part. Les deux autres n'en ont aucune qui puisse être donnée par un logiciel et vouloir les traiter quand même est exactement la faute que ce document cherche à éviter.

01 et 02 factuelles

Une ligne de réponse suffit. Elle est déjà sur votre site, ou elle devrait y être.

03 et 04 à vous seul

Aucune réponse automatisable. Elles appartiennent à l'échange que vous aurez.

Ce qu'un assistant peut légitimement dire

Un assistant de site est un logiciel qui répond **à partir des pages de votre site, et de rien d'autre**. Il ne sait que ce que vous avez publié. Cela délimite très nettement son périmètre.

Le tarif d'une séance et celui d'un premier rendez-vous

La durée d'une séance et le rythme habituel

La possibilité de consulter en visio

Vos conditions d'annulation

Comment se déroule un premier rendez-vous

Ce que vous recevez, et ce que vous ne recevez pas

Ce sont exactement les quatre-cinquièmes des questions qui bloquent avant la prise de contact. Elles sont sur votre site et personne ne les lit, parce que personne ne lit un site : on le scanne, puis on renonce.

L'intérêt n'est donc pas que l'information existe, mais qu'on puisse la demander. Une page de tarifs ne se laisse pas interroger : elle se lit, ou elle se quitte.

Poser une question à une machine ne coûte rien.

Pas de nom à donner, pas de voix à tenir, pas de regard à soutenir. C'est le seul premier pas que certaines personnes peuvent faire aujourd'hui et il se fait à vingt-trois heures, un dimanche, au moment où l'on se décide.



Les trois refus

Tout ce qui précède ne tient que si l'outil s'arrête net au bon endroit. Un assistant qui déborde sur le soin serait pire que pas d'assistant du tout.

01 Aucune question sur un symptôme, un ressenti ou un état

Ni « est-ce que c'est de la dépression », ni « est-ce normal de ressentir ça ». Pas de reformulation prudente, pas de réponse partielle.

02 Aucune orientation, aucune qualification

Il ne dit pas si quelqu'un « relève » de telle approche, ne juge pas d'une urgence, ne compare pas des méthodes entre elles.

03 Une seule sortie, toujours la même

Face à ces questions, il dit qu'il ne peut pas y répondre et renvoie vers le praticien. C'est l'unique issue prévue.

CE QU'IL NE DIT JAMAIS

« D'après ce que vous décrivez, cela ressemble à... »

« Ce serait plutôt de l'ordre de... »

« Vous devriez sans doute consulter rapidement. »

CE QU'IL DIT, MOT POUR MOT

« Je ne peux pas répondre à cette question, c'est à la praticienne de le dire, pas à moi. Voici comment la joindre. »

Ces refus doivent être dans le produit, pas dans un réglage.

Un garde-fou qu'on peut désactiver par inadvertance, ou qu'un prestataire peut assouplir pour « mieux convertir », n'est pas un garde-fou : c'est une promesse. Il rassure, il ne soigne pas, son travail s'arrête exactement là où commence le vôtre.



CHAPITRE V

La ligne rouge des données

Il existe une confusion fréquente qu'il faut lever : un assistant de site ne travaille **que** sur des pages publiques. Rien de ce qui touche à vos patients n'a sa place dans un outil de ce type.

CE QU'IL CONNAÎT

Vos honoraires, vos horaires, vos modalités

Le déroulé d'un premier rendez-vous

Ce que vous recevez, et vos conditions d'annulation

CE QUI N'ENTRE JAMAIS

Vos notes de séance et vos comptes rendus

Les dossiers de vos patients, tout document nominatif

Tout échange avec un patient ni en clair, ni pseudonymisé

Ce n'est pas une recommandation d'usage : c'est une limite d'emploi. La raison est juridique autant que déontologique. Héberger des données de santé à caractère personnel relève en France d'une certification spécifique **l'agrément HDS** et la pseudonymisation ne suffit pas à sortir du champ.

Ce que l'assistant connaît, c'est ce qu'un visiteur pourrait déjà lire sur votre site.

Cette limite n'est pas une faiblesse du produit : c'est ce qui le rend utilisable dans votre métier. Corollaire utile : les conversations ne constituent pas un dossier. Elles renseignent sur ce que les gens cherchent, pas sur qui ils sont.

Mise en œuvre

Trois conditions rendent l'exercice utile.
Aucune n'est technique.

1

Votre site doit dire les choses

Un assistant ne peut pas inventer un tarif que vous n'avez pas publié. S'il manque vos honoraires, la durée d'une séance et vos modalités d'annulation, commencez par les écrire : vous réglerez une partie du problème sans rien installer.

2

Le refus doit être visible

Dire dès la première phrase ce que l'assistant ne fera pas rassure davantage que n'importe quel argument. Les gens n'attendent pas d'un site qu'il les soigne ; ils attendent qu'il soit honnête.

3

L'installation n'est pas un projet

Vous donnez l'adresse de votre site, la plateforme en lit les pages, vous réglez l'apparence, puis vous collez deux lignes ou vous activez l'extension WordPress. Quelques minutes, sans développeur.

À vérifier sur votre site avant toute chose

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Le tarif d'une séance | ☐ Le rythme habituel | ☐ Le déroulé du premier RDV |
| ☐ Le tarif du premier RDV | ☐ La visio, oui ou non | ☐ Ce que vous recevez |
| ☐ La durée d'une séance | ☐ Vos conditions d'annulation | ☐ Ce que vous ne recevez pas |

Chaque case non cochée est une question qui restera sans réponse par l'assistant comme par votre page.

UN DERNIER MOT

Ce document ne défend pas l'idée qu'une machine améliore la relation thérapeutique. Elle ne l'améliore pas. Elle rend seulement possible un premier contact qui, sans elle, n'aurait pas eu lieu et ce premier contact reste le vôtre à mener.

Voir l'assistant en fonctionnement

Une démonstration de quinze minutes, sur votre propre site, sans installation préalable.

[cal.jolifish.fr](#) → réserver

Tester de votre côté

Cinq questions pour savoir ce que votre site répond déjà et ce qu'il laisse sans réponse.

[simulation de mon chatbot gratuitement](#)