

Celui qui a réponse à tout

Dirk Steglich dirige l'équipe de réception du Centre suisse des paraplégiques.

Pour beaucoup, la réception constitue le premier contact sur le campus, c'est-à-dire Dirk Steglich et son équipe de la réception du Centre suisse des paraplégiques (CSP). 24 heures sur 24, ils accueillent patient-es, visiteuses et visiteurs, proches et employé-es. « Nous avons une réponse à chaque question », explique le Lucernois d'origine allemande. « Nous pouvons compter sur beaucoup de collègues qui possèdent d'immenses connaissances. »

Des thèmes variés

L'ancien restaurateur passionné de moto travaille à Nottwil depuis douze ans. Comptant quatorze personnes, son service comprend également le service de nuit, la coordination des manifestations et le personnel de la piscine couverte. Dirk adore la variété : « Chaque jour est différent. Nous ne savons jamais ce qui nous attend. »

En plus de son travail de planification et de coordination, l'homme de 45 ans tient régulièrement le comptoir de réception, sous la grande verrière. Il accueille les visiteuses et visiteurs, prend les appels, surveille les systèmes d'alarme et de sécurité. Les demandes sont variées. Cet été, une femme a signalé une vache en train de vèler à côté du CSP. Dirk a alerté les agriculteurs voisins.

Pour réagir rapidement et efficacement à toutes les situations imaginables, l'équipe doit être parfaitement organisée. « Nous nous demandons toujours si une information peut être utile pour les autres », explique-t-il. « Si oui, nous ajoutons les mots clés dans l'annuaire, pour réduire le temps d'attente. » Le campus a connu une foule de changements ces dernières années : nouveaux bâtiments, déménagement de services entiers, nouvelles procédures, nouveau personnel – selon lui, il est important de rester à jour quand on travaille à la réception. « Nous nous informons auprès des services, mais nous avons aussi besoin d'être avertis des changements. »

Depuis environ deux ans, l'équipe s'occupe également du bureau de poste et de la vente des tickets pour la piscine couverte. Sous la houlette de Dirk, de nombreux processus de travail ont été informatisés pour être simplifiés. « L'équipe doit

« J'ai été utile parce que j'ai aidé rapidement et efficacement les gens. »

traiter des tâches supplémentaires ou de nouveaux thèmes », ajoute-t-il. « J'apprécie son engagement sans faille et sa capacité d'adaptation. »

Les visages du CSP

Lui et son équipe donnent un visage au CSP. Il connaît des centaines de collègues par leur nom, il accueille un grand nombre de personnes. Et aucune question ne lui fait perdre son calme. « Je suis fier de pouvoir aider les gens », déclare-t-il avec son sourire amical.

Il n'est pas rare que les patient-es passent pour un brin de causerie. « C'est le soir et le week-end qu'ils ont envie de parler de sujets non médicaux. Nous les soutenons de notre mieux et contribuons ainsi, à notre petite échelle, à leur rééducation. »

Le service de coordination des manifestations organise des événements comme des concerts, des conférences et des événements d'entreprise. Ce sont les événements pour les patient-es qui lui tiennent à cœur : « Je suis heureux de leur apporter de la joie avec une fête de Noël, la visite du Père Noël ou une soirée cinéma. » Bon nombre d'événements ont dû être annulés à cause de la pandémie. « J'ai d'autant plus hâte que nous puissions de nouveau organiser ces fêtes et animer notre CSP avec des émotions positives. » Dirk Steglich et son équipe sont prêts. (mste/we) ■

