

Un métier de cœur et de calme

À l'hôpital de Tournai, entre coups de téléphone, accueil des patients et gestion des dossiers médicaux, les journées sont loin d'être de tout repos pour les secrétaires médicales. Témoignage d'Esther Duprez, secrétaire d'accueil au service radiologie, qui nous ouvre les portes d'un métier aussi discret qu'essentiel.

Elésye : Pouvez-vous nous décrire votre métier ?

Esther Duprez : Je suis secrétaire d'accueil au service de radiologie. Concrètement, j'accueille les patients, je crée ou mets à jour leurs dossiers, je planifie leurs examens d'imagerie et je fais le lien entre eux, les radiologues et les autres services. Je m'occupe aussi de la transmission des résultats aux médecins prescripteurs.

C'est un travail très administratif, certes, mais le contact humain est constant. On est souvent la première personne que le patient voit à son arrivée, et parfois aussi la dernière. Il faut être organisée, à l'écoute, et capable de gérer des situations parfois stressantes avec calme et bienveillance.

E : A quoi ressemble une journée type ?

E.D : Les journées commencent par la vérification du planning : s'assurer que tous les rendez-vous sont en ordre et que les urgences sont bien prises en compte. Ensuite, on enchaîne avec l'accueil des patients, la gestion des appels téléphoniques, l'encodage des données et le suivi des comptes rendus médicaux.

Certains viennent sur rendez-vous, d'autres arrivent dans le cadre d'urgences. Il faut donc rester réactive et adaptable. Il y a toujours quelque chose à faire, et les imprévus ne manquent jamais. C'est ce rythme soutenu, mêlé à l'aspect humain, qui rend le métier aussi stimulant.

E : Quelles sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

E.D : Il faut être organisée, patiente et surtout très à l'écoute. Les patients arrivent souvent stressés ou désorientés, donc on doit savoir les rassurer tout en gardant son sang-froid. Il faut aussi pouvoir gérer plusieurs choses à la fois, sans se laisser submerger.

E : Votre métier a-t-il évolué ces dernières années ?

E.D : Oui, beaucoup, surtout avec la digitalisation. Avant, on remplissait tout à la main, maintenant tout est informatisé. C'est plus rapide, mais ça demande aussi de se former aux nouveaux logiciels. Et parfois, on passe plus de temps derrière un écran qu'avec les patients, ce qui est dommage.

E : Qu'est-ce qui rend ce métier à la fois gratifiant et difficile ?

E.D : Ce qui me plaît le plus, c'est le contact avec les patients. Même si je ne suis pas soignante, j'ai vraiment le sentiment d'avoir un rôle utile. Parfois, un simple sourire, une parole rassurante ou juste le fait d'être à l'écoute peut faire une vraie différence, surtout pour ceux qui arrivent stressés ou inquiets.

Mais c'est aussi un métier exigeant. Le stress fait partie du quotidien : il y a des moments où tout s'enchaîne les appels, les patients à gérer, les urgences à intégrer dans le planning et il faut rester concentrée, ne rien oublier. C'est intense, parfois épuisant, mais avec le temps, on développe des réflexes, et on apprend à garder la tête froide.