

Références

DOSSIER SOINS & SANTÉ

Pénurie d'infirmiers/ères : quelles solutions ?

Tout le monde dit qu'il faut travailler sur l'attractivité de la profession et sur le maintien du personnel en place. Mais toutes les solutions évoquées ne sont pas également appréciées.

Bien que la pénurie d'infirmières préoccupe les partenaires sociaux depuis longtemps, Françoise Happart, directrice du département infirmier du CHU Tivoli depuis 1995, n'avait jamais connu des difficultés de recrutements, d'absentéisme et de départs aussi importantes que cette dernière année, ce qui nécessite pour elle de travailler sur la fidélisation des effectifs.

Yves Hellendorff, secrétaire national de la CNE non marchand, parle lui d'une « pénurie réelle, mais relative. On ne manque pas de personnel diplômé, mais on manque de personnel disponible sur le terrain. Si on regarde le pourcentage de personnes que l'on pourrait retrouver si on avait des conditions de travail correctes, il est évident que nous n'aurions plus de pénurie en Belgique. »

Tout le monde est d'accord : pour faire face à cette pénurie, il faut travailler sur l'attractivité de la profession et sur le maintien du personnel disponible. Croisant ces deux axes se pose évidemment la question cruciale des conditions de travail. Yves Hellendorff, Françoise Happart et Pascaline Herpelinck, enseignante et coordinatrice de cursus en soins infirmiers à la HEL-BIP (Haute école libre de Bruxelles Ilya Prigogine), donnent leur avis sur 7 pistes de solutions parmi d'autres. Le syndicaliste insiste pour que chaque solution avancée fasse l'objet d'une concertation sociale.



« Si on regarde le pourcentage de personnes que l'on pourrait retrouver si on avait des conditions de travail correctes, nous n'aurions plus de pénurie »,

Yves Hellendorff
secrétaire national de la CNE non marchand



1 Améliorer les normes d'encadrement

« La pénurie nous amène à réfléchir à l'adéquation entre la capacité en lits et les ressources disponibles », confie Françoise Happart. « Nous avons fait, au mois d'octobre, une enquête sur les risques psychosociaux et il apparaît très clairement que les normes d'encadrement insuffisantes sont les premiers éléments que le personnel met en avant pour expliquer son mal-être. A cela s'ajoute qu'aujourd'hui, nous n'arrivons pas à atteindre ces normes de base. Evidemment, celles-ci doivent être améliorées, mais également financées. Le budget pour les augmenter doit suivre. »

Pendant la crise sanitaire, la fermeture de lits dans certaines unités de soins a été utilisée comme solution ponctuelle pour éviter l'épuisement des équipes. Au CHU Tivoli, compte tenu du turnover des patients et de la diminution de la durée des séjours, l'idée de transformer des unités classiques en unités de semaine ou unités de jour progresse. « Si, structurellement, on ferme le soir ou les week-ends, ça va nous permettre de récupérer du personnel pour le mettre là où il sera utile et où il en manque. »

2 Adapter l'activité au personnel disponible

Cette deuxième piste découle de la première. Là où les directions d'hôpitaux parlent généralement de travailler sur la « rétention » du personnel pour éviter les départs, mais aussi les *burn-outs*, *turnovers* et autres absentéismes, Yves Hellendorff préfère utiliser le terme « tenabilité ». « Vu du côté du personnel, la question est surtout : est-ce que mon métier est tenable à 100 % pendant toute ma carrière ? De ce point de vue, pour nous, il est très important d'adapter l'offre de soins, les admissions ou l'activité hospitalière à la capacité en personnel infirmier disponible. Le personnel ne peut plus être la seule variable d'adaptation. Il faut travailler sur les deux éléments du cercle vicieux de la pénurie : le manque de personnel dégrade les conditions de travail. On ne tient pas le coup à temps plein pendant toute sa carrière. Donc, soit on passe à temps partiel pour tenir plus longtemps, soit à un moment donné, on craque et on ne tient pas toute la carrière. Et le fait qu'on lâche fait qu'on aggrave la pénurie. »

3 Recourir à l'intérim et permettre de travailler plus que 100 % de son temps de travail

Le recours à l'intérim est indispensable pour le fonctionnement du secteur. Le CHU Tivoli n'échappe pas au phénomène, mais privilégie son réseau d'équipes mobiles et ses jobistes. Il pratique aussi la prestation d'heures supplémentaires volontaires dans le respect du quota de 220 heures par an.

Pour Yves Hellendorff, « faire travailler les gens au-delà de 100 % de leur temps de travail est une fausse bonne idée. Après 20 ans de carrière, à ce rythme-là, les gens



« C'est un métier passionnant, qui allie l'humain et les aspects techniques, et où il y a énormément de débouchés », témoigne Françoise Happart. © VINCENT KALUT/PHOTO NEWS

sont cuits. Croire que l'on peut répondre ponctuellement à cette pénurie, réelle mais relative, en usant précocement le personnel, c'est reporter sur les générations futures la continuité de la pénurie. »

4 Recentrer le métier d'infirmier sur ses tâches et déléguer les autres

Françoise Happart travaille sur le modèle du « nursing intégré », où l'infirmière est responsable d'un groupe de patients. « J'aimerais qu'une aide-soignante mieux formée que ce qu'elle est aujourd'hui puisse travailler en binôme avec elle pour la décharger de certaines tâches dont elle garderait la responsabilité, mais sans repasser à un nursing à la tâche où le patient voit cinq personnes différentes pour chaque prise en charge. »

Yves Hellendorff la rejoint totalement sur ce point : « La vision intégrative est celle qui est la meilleure. Le mieux est que l'infirmière s'occupe d'un patient de façon holistique, et pas qu'on le découpe en morceaux pour faire faire tel soin par l'infirmière, tel autre par l'aide-soignant, la prise de sang par le laborantin, la mobilisation par le kiné et la distribution du repas par le diététicien... Tant qu'on n'a pas assez d'infirmiers, soutenir l'infirmière en mobilisant d'autres métiers est une bonne solution, et il faut l'utiliser absolument si on veut s'en sortir. Mais c'est une vision à moyen terme. »

5 Améliorer le salaire des infirmières spécialisées

Françoise Happart rappelle que « l'IFIC a un peu oublié les infirmières qui se sont formées à une spécialisation ». Cette revalorisation barémique fondée sur la fonction et l'ancienneté est appliquée à certains travailleurs des secteurs fédéraux des soins de santé depuis 2018. « En ne valorisant pas le salaire des infirmières spécialisées, qui sont payées comme les infirmières non spécialisées, on ne tire pas la profession vers le haut et on ne rend pas attractives les spécialisations. Ce qui ne nous permet pas de mettre du personnel correctement formé dans des unités plus spécialisées. »

6 Travailler sur l'image et sur la reconnaissance de la profession

Pour Françoise Happart, même si les conditions de travail sont difficiles et réclament des mesures, il est indispensable de redorer l'image de la profession : « C'est un métier passionnant, qui allie l'humain et les aspects techniques, et où il y a énormément de débouchés. »

Pour Yves Hellendorff, « il faut avancer sur l'image que les jeunes ont de cette profession en souffrance et ne pas se contenter de dire que c'est un beau métier, mais donner une perspective en indiquant clairement qu'on est en train de régler le problème, qu'on va mettre en place un plan ambitieux pour cette profession et que, demain, il fera bon de travailler dans le secteur des soins en Belgique. »

La directrice du département infirmier du CHU Tivoli souligne aussi que « l'enquête réalisée en octobre a également montré que les jeunes infirmières veulent de l'autonomie, de la reconnaissance, pouvoir travailler de façon équitable au sein d'équipes pluridisciplinaires et en collaboration avec les médecins, elles souhaitent de la formation et une possibilité de mobilité interne pour pouvoir mettre plusieurs cordes à leur arc. Leurs besoins ont fort évolué. Auparavant, les infirmières faisaient leur carrière au sein d'une seule unité de soins. »

7 Soigner l'encadrement des étudiants en stage

Yves Hellendorff constate que le grand taux d'abandon des études est lié aux conditions des stages, qui découragent les jeunes avant même de commencer leur métier. Pascaline Herpelinck insiste sur l'amélioration de l'encadrement des étudiants lors des stages cliniques et attire notre attention sur le rôle des praticiens référents chargés de les accompagner : « Ce sont des infirmiers volontaires qui sont les personnes ressources pour les étudiants au sein des unités. C'est un exemple de bonne pratique qui nous vient de Suisse, où il évolue de plus en plus vers la "professionnalisation", mais nous sommes loin de ce modèle en Belgique, où il n'y a pas de temps spécifique dévolu à cette mission. »

« Au Tivoli, on soigne nos étudiants », affirme Françoise Happart, « pour rendre le métier et l'hôpital attractifs. Ce n'est pas la petite main à qui on va faire faire ce qu'on n'a

pas envie de faire soi-même. Les étudiants travaillent en binôme avec des infirmières. On a aussi créé tout un réseau de jobistes infirmiers, ce qui leur permet de découvrir notre hôpital et nous donne la possibilité de dénicher des talents. La majorité de nos jobistes sont engagés. »

CAROLINE DUNSKI



« En ne valorisant pas le salaire des infirmières spécialisées, on ne tire pas la profession vers le haut et on ne rend pas attractives les spécialisations »,

Françoise Happart
directrice du département infirmier du CHU Tivoli



« Notre objectif est de mettre l'expérience candidat au centre des préoccupations de l'équipe recrutement »

Centraliser le recrutement du personnel infirmier au sein de la Direction des Ressources Humaines, c'est le pari que s'est fixé le CHU UCL Namur dont l'objectif premier reste de garantir une qualité des soins prodigués à ses patients. Pour ce faire, une des stratégies de la Direction infirmière a été de se donner un maximum de moyens pour engager les meilleurs profils.



Donatienne Collin, recruteuse référente pour le Département des soins © D.R.



Laura Limberopoulos, Chef de service recrutement & sélection / Image de marque employeur © D.R.

De multiples facteurs comme la pénurie du personnel soignant, l'année blanche, le Fonds des Blouses blanches accordé par le gouvernement à tous les hôpitaux ainsi qu'un territoire hospitalier « namurois » très concurrentiel ont amené l'institution à revoir sa politique de recrutement infirmier.

« C'est ainsi que fin 2020, il a été décidé de centraliser le

recrutement des profils issus du Département infirmier, au niveau du service Recrutement & Sélection. La mise en œuvre de ce projet stratégique a débuté en mars dernier », explique Laura Limberopoulos, cheffe de service Recrutement & sélection à la Direction des Ressources Humaines du CHU UCL Namur. « La collaboration entre la Direction infirmière et la Direction des Ressources

Humaines a été scellée via la rédaction d'un contrat de service (SLA) : une première au CHU UCL Namur. Un SLA est une convention de collaboration ayant pour objectif de décrire formellement les besoins du « service-client » relatifs au domaine d'activité du fournisseur. Ce contrat a pour objectif de préciser les impératifs sur lesquels le client et le fournisseur se mettent d'accord comme le champ d'application, les processus, les indicateurs de performances... À travers le projet RISH (Recrutement Infirmier Soignant Hospitalier), notre objectif est véritablement de mettre l'expérience candidat au centre des préoccupations de l'équipe recrutement tout en garantissant, coûte que coûte, la qualité des soins prodigués à nos patients en recrutant les meilleur(e)s infirmiers/infirmières », ajoute-t-elle.

Vers un mode plus offensif

« Après un an de fonctionnement, on peut dire que ce projet présente de nombreux avantages comme une harmonisation des pratiques en termes de recrutement de profils « nursing », une rapidité accrue dans les processus de sélection ainsi qu'une cohérence au niveau de la politique et de la stratégie de recrutement (passer d'un mode réactif à un mode plus offensif) pour l'ensemble du CHU, une accessibilité accrue au niveau de la prise de contact pour les candidats

(puisque 3 personnes sur une équipe de 6 recruteurs sont dédiées exclusivement aux recrutements de soignants) mais aussi une vision globale des besoins pour les 3 sites hospitaliers et une allocation des bons profils aux bons endroits.

Sans oublier une image d'employeur unique, le CHU UCL Namur », ajoute-t-elle. Parmi les recruteuses, on retrouve Donatienne Collin, infirmière de formation qui a également fait un master en santé publique, option gestionnaire d'institutions de soins. Elle a ensuite travaillé en tant qu'infirmière dans des équipes mobiles avant de mettre ses connaissances au service de l'intérim, durant 6 bonnes années, pour recruter des soignants.

Par la suite, attirée par un retour aux sources, elle est arrivée à son poste au CHU UCL Namur il y a un an.

Réseau universitaire

Attirer de nouveaux infirmiers dans le contexte actuel n'est pas chose aisée, pour elle et ses deux collègues. « Les études ont été prolongées et je pense que, vis-à-vis des candidats, il faut être dans un état d'esprit positif et leur faire comprendre « Vous comptez déjà pour nous ». Notre réactivité est aussi un atout, tout comme le fait d'être un hôpital universitaire. Il y a donc derrière tout un réseau, avec de la technologie et des développements intéressants.



À travers le projet RISH (Recrutement Infirmier Soignant Hospitalier), l'objectif de l'équipe recrutement et sélection du CHU UCL Namur est véritablement de mettre l'expérience candidat au centre tout en garantissant la qualité des soins prodigués aux patients en recrutant les meilleur(e)s infirmiers/infirmières. © D.R.

Il y a aussi un accompagnement des nouveaux venus qui permet, lorsque le nouveau collaborateur entre dans l'institution, de lui offrir les réponses à ses questions », note Donatienne Collin. Quant aux valeurs véhiculées au sein de l'institution, elles sont également au cœur du recrutement.

« On vise l'excellence et on est constamment dans une dynamique positive.

On a, en tout cas, envie de présenter l'institution telle que nous la vivons, dans la bienveillance et le respect, tant du patient que de la procédure. On cherche aussi toujours à valoriser les compétences et les talents de chacun », conclut Donatienne Collin, consciente de la plus-value que l'équipe peut apporter dans le recrutement de nouveaux candidats.

Laurence BRIQUET

REJOINS-NOUS!

chuuclnamur.be

f in t y o

■ **Infirmier SIAMU (H/F)**
Équipe des soins intensifs
Site Godinne

■ **Infirmier SIAMU (H/F)**
Service des Urgences
Site Sainte-Elisabeth

■ **Infirmier (H/F)**
Médecine interne, Ortho et Onco
Site Dinant

■ **Chargé de missions aux Marchés publics (H/F) - Département infrastructures et Achats**
Multi-Sites - Date de clôture : 15/04/2022

■ **Chef de service technique**
Site Godinne - Date de clôture : 29/04/2022

Retrouve l'intégralité de nos offres d'emploi sur emploi.chuuclnamur.be

Nos valeurs, nos piliers fondamentaux

BIENVILLANCE | EXCELLENCE | EXEMPLARITÉ | RESPECT | SYNERGIE



« L'hôpital n'attire plus comme avant »



« La pénurie existe déjà depuis plusieurs années, mais l'élément déclencheur correspond au passage des études en quatre ans, en 2019. » © VINCENT KALUT/PHOTO NEWS

Infirmiers, infirmières : il manque de bras dans le secteur des soins de santé. Pour pallier la pénurie, l'hôpital Saint-Luc, à Bruxelles, apporte sa réponse.

Le défi est colossal. Depuis plusieurs mois, le secteur des soins de santé tire la sonnette d'alarme : il faut répondre à la pénurie d'infirmiers. Reste à savoir comment. L'hôpital Saint-Luc, à Bruxelles, s'est penché sur la problématique. La directrice du département infirmier, Joëlle Durbecq, revient sur certaines mesures mises en place.

Aujourd'hui, on entend souvent parler de pénurie du personnel soignant. Est-ce que ce phénomène est apparu avec la crise sanitaire ?

Non, la pénurie existe déjà depuis plusieurs années, mais l'élément déclencheur correspond au passage des études en quatre ans, avec ce qu'on appelle la première sortie « blanche », en 2019. Cette année-là, nous n'avons pas eu d'infirmières qui sont sorties, puisque les études sont passées de trois à quatre ans. Le passage en quatre ans a fait que beaucoup de jeunes ont douté de rentrer dans des études qui ne mènent pas à un diplôme universitaire. Ils font déjà quatre ans d'étude et s'ils veulent se spécialiser, ce que la plupart d'entre eux décident, cela fait cinq ans

au total. Si après, ces personnes veulent faire un master, il faut rajouter encore deux ans. Tout ça alors que les études de médecine vont dans l'autre sens et ont diminué d'un an pour être à six ans. Le choix est donc plus complexe à faire pour les étudiants. Est-ce que je me lance dans quatre ans d'étude pour devenir infirmier ou est-ce que je me lance dans six ans d'étude pour être médecin ? Après, il est vrai que la pandémie a été un coup d'accélérateur. Il n'y a rien à faire, cela ne donne pas envie de venir travailler dans un milieu où la tension est énorme. Aujourd'hui, c'est sûr, l'hôpital n'attire plus comme avant.

Il faut donc séduire à nouveau les jeunes ?

Oui, clairement. Il y a plusieurs choses à faire à ce niveau-là. Il faut inspirer les jeunes à reprendre des études d'in-

firmier/ère, et cela passe par la manière dont on aborde la profession. Il faut parler du métier de manière plus agréable et exprimer le plaisir que l'on peut trouver à être infirmier. Apporter une reconnaissance aussi. Le niveau universitaire doit être reconnu. Tout ce que j'ai énoncé là, c'est pour qu'on puisse avoir plus de candidats sur les bancs de l'école, mais il faut aussi, d'un autre côté, travailler sur la revalorisation du travail au sein même de l'hôpital.

Justement, en parlant de cet aspect revalorisation du travail au sein même des hôpitaux, Saint-Luc a mis en place plusieurs mesures pour soulager le personnel. La fermeture des lits en est une...

Oui, on ne sait pas garder tous nos lits ouverts pour l'instant. Ceux qui sont fermés à l'heure actuelle sont des lits d'hospitalisation. En fait, ce qui nous manque essentiellement en ce moment, c'est l'infirmière responsable des

soins généraux. Celle qui n'est pas spécialisée et qui n'a fait que quatre ans d'étude. C'est ce profil qu'on a du mal à trouver. C'est donc pourquoi, aujourd'hui, on travaille avec plus d'intérimaires. Le fait de passer par l'intérim apporte à la fois son lot de bonheur mais aussi de malheur. D'un côté, travailler avec un intérimaire permet de la flexibilité, parce que nous pouvons faire appel à une personne uniquement quand on en a besoin. Par contre, de l'autre, dans certaines unités de soin, nous avons un infirmier du service qui ne travaille qu'avec des intérimaires autour de lui. C'est vraiment compliqué, parce que les intérimaires, même avec toute la bonne volonté dont ils font preuve, ne connaissent pas aussi bien les procédures de soins et le fonctionnement de l'hôpital que notre personnel soignant. Toute la responsabilité et la charge mentale reposent donc sur l'infirmière du service. Ce qui est très fatigant.

Comme troisième mesure, on peut citer la mise en place d'un duo médecin/infirmier.

Oui. Il faut savoir que dans un hôpital universitaire, par unité de soin, il y a entre six et sept spécialistes. Ce qui n'est pas gérable pour l'infirmier, parce qu'autour de lui gravitent plusieurs médecins cherchant à placer leur patientèle. Aujourd'hui, dans les unités où il n'y a plus suffisamment d'infirmiers mais où on a quand même le nombre suffisant pour les maintenir ouvertes, nous avons décidé de mettre en place une gestion au niveau local sous forme de duo. Qu'est-ce que cela veut dire

Le passage à des études en quatre ans a dissuadé beaucoup de jeunes alors qu'elles ne mènent pas à un diplôme universitaire. S'ils veulent se spécialiser, ce que la plupart d'entre eux décident, cela fait cinq ans au total. Si après, ils veulent faire un master, il faut encore ajouter deux ans. Tout ça alors que les études de médecine vont dans le sens opposé et ont diminué d'un an pour passer à six ans.

concrètement ? Un seul médecin, nommé par la direction médicale et qui représente ses collègues, va, avec l'aide de l'infirmier en chef, gérer une unité de soin en disant par exemple : pendant une semaine puisqu'une infirmière est malade et que nous sommes en difficulté, nous allons faire en sorte de n'hospitaliser dans notre unité que des patients plus légers ; par contre, dans une semaine, plus d'infirmiers seront disponibles, donc nous pourrions accueillir des patients plus lourds. Ce duo gère en fait l'unité de soin pour faire en sorte que la charge de travail reste possible.

La communication est-elle aussi une clef dans vos actions ?

C'est effectivement très important. On doit être beaucoup plus proche du terrain pour mieux évaluer la situation et mieux apporter notre aide au personnel soignant. Aujourd'hui, nous faisons ce qu'on appelle des cockpits, c'est-à-dire des rencontres quotidiennes au niveau de la di-

rection du département infirmier pour repérer les unités où il ne reste plus qu'une seule infirmière. Dès qu'il ne reste plus qu'une personne, notre équipe prend le relais et nous regardons comment répartir les ressources au mieux.

Qu'attendez-vous aujourd'hui des politiques ?

Du soutien. Il y a deux ans, juste avant la crise covid, il y a eu plusieurs mouvements de colère qui demandaient de la reconnaissance. Cela a pu être entendu en partie par Frank Vandembroucke (le ministre fédéral de la Santé - NDLR), qui a quand même donné des moyens financiers pour avoir des bras en plus. Mais cela reste insuffisant. Le problème, c'est que ces bras, on ne les trouve pas. Aujourd'hui, la notion de crise est passée. On ne parle plus de la situation des infirmiers alors que pourtant, la pénurie est bel et bien là, et elle commence à mettre à mal l'offre de soins. Alors oui, on attend du soutien.

CANDICE BUSSOLI



« Aujourd'hui, on ne parle plus de la situation des infirmiers alors que pourtant, la pénurie est bel et bien là, et elle commence à mettre à mal l'offre de soins »

Joëlle Durbecq
directrice du département infirmier de l'hôpital Saint-Luc



« Des dizaines de postes à pourvoir, dans des secteurs parfois étonnants »

Être une grande institution hospitalière ne se résume pas à employer des infirmiers et des médecins. On y retrouve une foule de métiers, parfois inattendus et étonnants...

A Liège, l'hôpital de la Citadelle est un des plus gros employeurs de la région (4.100 emplois) et continue de recruter, parfois même pour des métiers dont on n' imagine pas nécessairement la présence au sein d'un hôpital. « C'est clairement un vivier professionnel. Souvent, les gens pensent qu'on emploie juste des médecins et des infirmiers, mais ce n'est pas le cas. On a une foule d'autres métiers, de l'administratif à l'horeca en passant par le nettoyage, la logistique ou même l'IT », explique Aurélie Milis, responsable communication à la Citadelle. « Nous avons, par exemple, un jardinier et nous cherchons régulièrement des ingénieurs pour chapeauter des chantiers de construction ou de rénovation », ajoute-t-elle.

Pour tenter de dénicher ces perles rares, l'hôpital de la Citadelle organisera, le 20 avril prochain, son Cita Job Day, en présentiel et en distanciel, notamment pour recruter dans certains métiers en pénurie. « Dans le secteur des soins, évidemment. On recherche des infirmiers et des médecins mais pas que... »

Il y a des postes ouverts en IT (collaborateur service desk, data architecte, ingénieur réseau...) et dans le technique (menuisier, mécanicien, biotechnicien...), poursuit Aurélie Milis. À partir du

1^{er} avril, il sera possible de s'inscrire et de créer son programme à la carte pour ce Cita Job Day.

Il y aura d'abord moyen de s'inscrire, en présentiel ou distanciel, pour la conférence de présentation de l'institution. Ensuite, ce sont pas moins de 7 services (pédiatrie, bloc opératoire, urgences, laboratoire, technique...) qui pourront être visités, avec possibilité de rencontrer du personnel. Pour les métiers moins « visuels », il sera possible de participer à des tables rondes en présentiel. Enfin, il y a bien évidemment du « speed recruitment », lui aussi à distance ou en présentiel, qui servira de pré-screening RH. « Si ça matche, il y a des dizaines d'emplois à la clé », argumente Valérie Maréchal, directrice des ressources humaines.

Recherche de sens

Sans compter que l'hôpital a de nombreux atouts à mettre en avant. « Nous avons un cadre de travail particulièrement accueillant et un accompagnement aussi personnalisé que possible et cela, pour tous les postes. »

Le trajet de formation pour les nouveaux collaborateurs inclut deux jours de formation commune pour tous, suivis de 2 jours de formation spécifique métier puis d'un accompagnement par les pairs, des parrains ou par des



« C'est clairement un vivier professionnel. Souvent, les gens pensent qu'on emploie juste des médecins et des infirmiers, mais ce n'est pas le cas. On a une foule d'autres métiers, de l'administratif à l'horeca en passant par le nettoyage, la logistique ou même l'IT », Aurélie Milis, responsable communication à la Citadelle



Le CHR Citadelle connaît actuellement un plan de rénovation et de reconstruction sur 15 ans. © DR.



formateurs métiers. Nous avons pu garder un esprit familial même si nous sommes une grande institution qui couvre toutes les spécialités, de la maternité aux soins palliatifs.

Ajoutons un plan stratégique ambitieux avec notamment un axe de « bien-vivre au travail » qui s'est renforcé pendant la crise (espaces bien-être, activités détente, télétravail...), un axe « attractivité » destiné à répondre aux attentes des jeunes générations de travailleurs et un axe « durable » avec une orientation de responsabilité sociétale d'entreprise très importante.

En plus, je pense que, depuis la pandémie, les gens recherchent encore plus de sens dans leur travail et travailler dans un hôpital a justifié du sens.

La finalité d'un hôpital, a fortiori

d'un hôpital public, c'est d'accompagner toutes les populations dans leur parcours de vie et les valeurs que nous avons choisies ne sont pas que théoriques, nous les pratiquons au quotidien. Elles sont en outre liées au plan stratégique, comme l'excellence ou encore la créativité collaborative, ce qui donne du sens à notre travail quotidien et à nos projets », ajoute Valérie Maréchal.

« Nous donnons les moyens de travailler dans de bonnes conditions, avec du matériel médical et de support dernier cri et un plan de rénovation et de reconstruction de l'hôpital sur 15 ans », conclut la DRH qui épingle aussi le climat de travail positif « avec beaucoup d'engagement » de la part du personnel.

De quoi donner envie aux jeunes (et moins jeunes) talents



« La finalité d'un hôpital est d'accompagner toutes les populations dans leur parcours de vie. Les valeurs que nous avons choisies ne sont pas que théoriques, nous les pratiquons au quotidien », Valérie Maréchal, directrice des ressources humaines



de rejoindre cette vénérable institution liégeoise...

Laurence BRIQUET

Plus d'infos et inscription sur : www.cita-job-day.be

Le CHU de Charleroi recrute des **TECHNOLOGUES EN IMAGERIE MEDICALE**

LES POSTES SONT ÉGALEMENT OUVERTS AUX INFIRMIER.E.S

- ▶ Contrat à durée indéterminée
- ▶ Temps plein
- ▶ Conditions attractives
- ▶ Job varié dans un environnement de haute technologie

POUR POSTULER EN LIGNE, scannez le QR code ou consultez nos jobs sur www.isppc.be

ISPPC
CHU de Charleroi

LA VILLE DE WAVRE RECRUTE 3 NOUVEAUX AGENTS POUR LE PÔLE CADRE DE VIE – SERVICE ESPACE PUBLIC (H/F) CDI TEMPS PLEIN

La Ville de Wavre veut être un employeur exemplaire et vise à offrir un cadre de travail humain, respectueux de chacun et adapté aux compétences de tous. Notre culture d'entreprise est guidée par des valeurs claires telles que l'intégrité, l'équité, la collaboration, le service aux citoyens, le professionnalisme et le respect. La Ville de Wavre recrute :

DEUX OUVRIÈRES POLYVALENTES POUR L'ÉQUIPE VOIRIE ET ÉGOUTTAGE DU SERVICE ESPACE PUBLIC

- Être titulaire du permis de conduire B
- Être titulaire d'un certificat d'enseignement secondaire inférieur
- Être titulaire du permis de conduire C avec CAP valide constitué un atout
- Disposer d'une expérience professionnelle conclutive au sein d'une fonction similaire est un atout.

- Être titulaire du certificat d'enseignement secondaire supérieur et justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans dans le domaine des travaux publics
- Disposer d'une expérience professionnelle en tant que chef d'équipe au sein d'une fonction similaire constituée un atout
- Être titulaire du permis de conduire B
- Être titulaire d'un permis C avec CAP valide constitué un atout.

Lettre de motivation, CV, copie du diplôme et attestations d'expérience, devront parvenir à l'attention de Madame PIGEOLIT, Bourgoinche, Place de l'Hôtel de Ville, 1 à 1300 Wavre au via mail à : jeanluc.morqois@wavre.be pour le 22 avril 2022 au plus tard (date du cachet de la Poste ou du courriel) à la fois.

Les dossiers incomplets ou réceptionnés après la date de clôture des candidatures ne seront pas pris en considération.

Annonces complètes sur www.wavre.be

SUDINFO • Le 1^{er} groupe Média francophone recrute un(e) EMPLOYE(E) EXPERT(E) RELATION CLIENTS

TÂCHES PRINCIPALES ET RESPONSABILITÉS

- Vous organisez et supervisez les activités en veillant à prioriser les flux et contribuez ainsi à la satisfaction de nos clients
- Vous analysez les résultats de facturé de l'équipe, suivez les indicateurs de performance et de qualité du service
- Vous accompagnez au quotidien les employés et assurez le coaching de l'équipe en parfaite harmonie avec votre manager
- Vous veillez au respect et à l'application des process
- Par votre expertise, vous gérez les dossiers clients sensibles
- Vous réalisez des contrôles afin de définir les axes d'amélioration et les plans de suivi individuel
- Vous assurez le reporting de l'activité
- Vous maîtrisez parfaitement les nouvelles technologies (apps, réseaux sociaux, ...)

VOTRE PROFIL

- Vous êtes motivé(e) et dynamique
- De formation supérieure (minimum Bachelier/graduat), vous justifiez d'une première expérience significative d'au moins 1 an dans un poste de responsable d'équipe/superviseur en centre de relation clients
- Votre aisance relationnelle, votre rigueur, votre organisation et votre esprit d'équipe vous permettront de vous intégrer rapidement.
- Vous savez gérer des situations conflictuelles, faire preuve d'empathie et vous member constructif

INTÉRESSÉ(E) PAR CES CHALLENGES ? Envoyez vos CV et lettre de motivation à l'adresse suivante marie.henou@forum.be avec en objet «Sudinfo + EXPERT(E) RELATION CLIENTS»

SUDINFO • LA MUSE • LA GAZETTE • L'ARROUNDE • MONDOLAI • L'ACRYTALLE

SUDINFO • Le 1^{er} groupe Média francophone recrute un(e) EMPLOYE(E) SERVICE CLIENTELE (TEMPS PLEIN + MI-TEMPS)

TÂCHES PRINCIPALES ET RESPONSABILITÉS

- Vous réceptionnez les appels et mails des clients
- Vous réalisez rapidement un diagnostic correct et vous trouvez des solutions aux problèmes
- Vous rendez un service de qualité en utilisant vos données de manière rapide, précise et efficace
- Vous proposez des services additionnels aux clients afin de mieux répondre à leurs besoins
- Vous engagez tous les contacts dans notre système de gestion des contacts
- Vous veillez systématiquement à ce que les données soient enregistrées et mises à jour correctement
- Vous maintenez vos connaissances à jour en suivant des formations ou par un autoapprentissage
- Vous contribuez à votre responsabilité des informations sus-citées de contribuer à l'amélioration du service

VOTRE PROFIL

En tant qu'employé(e) Service Clientèle, vous accordez toute votre attention à chaque client qui nous contacte et à l'ambiance vous lui transmettez.

Notre mission première est d'apporter une solution durable aux clients et leur donner le sourire à la fin de l'appel.

Chaque client est unique, important et doit profiter de la meilleure expérience possible.

- Vous possédez un diplôme d'enseignement secondaire supérieur (CESS)
- Vous êtes motivé(e) et dynamique
- Vous êtes à l'aise avec les échanges téléphoniques et maîtrisez les processus clients et d'appels

INTÉRESSÉ(E) PAR CES CHALLENGES ? Envoyez vos CV et lettre de motivation à l'adresse suivante marie.henou@forum.be avec en objet «Sudinfo + EMPLOYE(E) SERVICE CLIENTELE (T. plein) + OU + Sudinfo + EMPLOYE(E) SERVICE CLIENTELE (mi-temps)»

SUDINFO • LA MUSE • LA GAZETTE • L'ARROUNDE • MONDOLAI • L'ACRYTALLE

Le salon de la reconversion

- Vous êtes à la recherche d'un **emploi** ou d'une **formation** ?
- Vous vous posez des questions sur votre choix de **carrière** ?
- Venez rencontrer des **coachs** pour vous aider dans votre orientation autour de la **formation**, la **carrière**, l'**entrepreneuriat** et le **coaching**.

21/04 à Namur Expo
de 14 à 18h

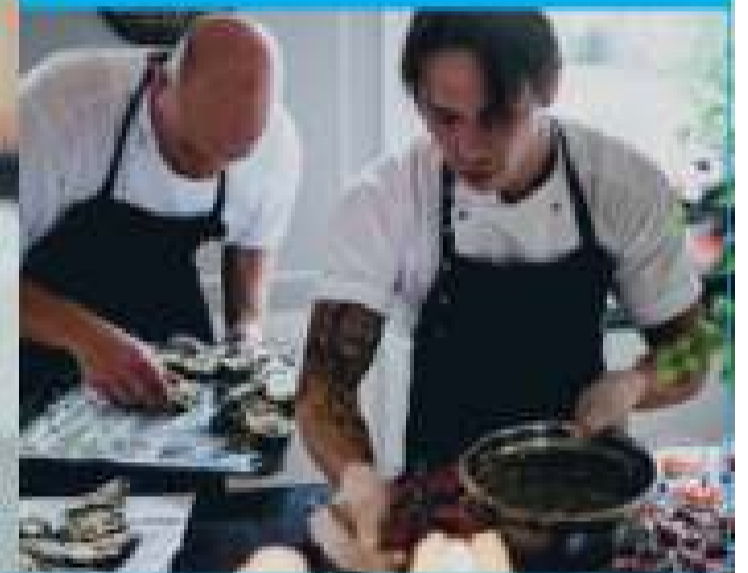
21-04-2022



Références



Envie d'y participer?
Inscription gratuite sur
salondelareconversion.be



On-boarding

Un bon on-boarding est crucial pour toute organisation. Un programme d'On-boarding peut contribuer à la productivité, à l'implication et au bien-être des nouveaux employés. En outre, les employés restent plus longtemps dans votre organisation lorsqu'ils ont bénéficié d'un (bon) on-boarding. Nos Top Employers soulignent l'importance d'un bon on-boarding.



des Top Employers ont mis en place un On-boarding programme à l'échelle de l'entreprise.



des Top Employers font de l'On-boarding un processus continu.



des Top Employers ont un programme d'On-boarding étape par étape.



des Top Employers organisent des événements de réseautage ou des événements sociaux pour les nouveaux employés.



des Top Employers font des contrôles réguliers pour aider les nouveaux arrivants à s'intégrer.

84 entreprises belges ont obtenu la certification Top Employers

En 2022, 1 857 entreprises ont obtenu la certification Top Employers à travers le monde.

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux :
@TEBelgium | Top Employers België/Belgique

