



**RAPPORT
ANNUEL**

2017

TABLE DES MATIÈRES

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE AU CHR LIÈGE

- 4 INTRODUCTION
- 6 NOS PRIX ET RÉCOMPENSES
- 7 NOUVELLES MÉDICALES
- 11 LE PATIENT, NOTRE PRIORITÉ
- 13 COMMUNICATION ET NOUVELLES TECHNOLOGIES
- 14 2017 EN QUELQUES ÉVÉNEMENTS PHARES

MOVE TOGETHER AVANCÉES DU PLAN STRATÉGIQUE

- 16 INTRODUCTION
- 17 STAR
- 21 SYNAPSE
- 22 R@MA
- 24 WIN³
- 26 PHŒNIX
- 28 FLOW
- 30 ARCHI'MADE

VERS UN HÔPITAL DURABLE

- 33 INTRODUCTION
- 35 NOS STRATÉGIES



2017
LES TEMPS
FORTS
DE L'ANNÉE
AU CHR
LIÈGE

INTRODUCTION

1. LES NOUVELLES VALEURS DU CHR LIEGE

Le CHR est dans une phase de changement et d'évolution majeure. Des axes stratégiques forts et des objectifs ambitieux structurent nos projets. Dès lors, les valeurs de notre institution devaient être adaptées afin de mobiliser nos équipes vers le futur, tout en restant parfaitement orientées «patient partenaire».

Les valeurs choisies – créativité collaborative, acteur positif, respect 360° et excellence – forment l'anagramme «CARE» (soigner), qui place le patient au centre des préoccupations et de la philosophie du CHR.

Créativité collaborative - «Osons ensemble des pratiques innovantes»

Cette valeur fait appel à l'imagination et à l'innovation face à de nouveaux défis, de nouvelles situations, dans l'esprit de collaboration nécessaire, afin de faire évoluer ses collègues, son service et l'institution dans sa globalité.

Acteur positif - «Soyons des partenaires optimistes, investis dans les missions de l'hôpital»

Cette valeur responsabilise chaque partenaire et lui donne un rôle actif. Elle le rend partie prenante de son évolution et de sa réussite. Le caractère positif met en lumière la démarche de proactivité et la motivation de chacun au quotidien, afin d'aboutir à des démarches constructives.

Respect 360° - «Considérons chacun et notre environnement de travail avec bienveillance»

La notion de respect est une valeur fondamentale. Elle assure également un environnement de travail épanouissant.

La référence à «360°» lui donne un caractère plus puissant : cette valeur est applicable pour tous, et pour toute chose.

Elle appelle à considérer toutes les personnes avec bienveillance, à utiliser le matériel adéquatement et à appliquer les procédures en vigueur.

Excellence - «Visons l'excellence ! Améliorons continuellement la qualité des services au patient dans une dynamique partagée»

L'excellence fait référence à notre volonté permanente d'exigence et de performance dans la prise en charge des soins au patient et dans notre travail. Au quotidien, nous veillons à développer nos compétences, nos approches et nous améliorons continuellement nos pratiques. Nous recherchons l'excellence dans l'efficacité.

Ensemble, dessinons l'avenir du CHR et nos NOUVELLES VALEURS



2. INAUGURATION DU HALL ET LANCEMENT DE LA FONDATION CHR CITADELLE

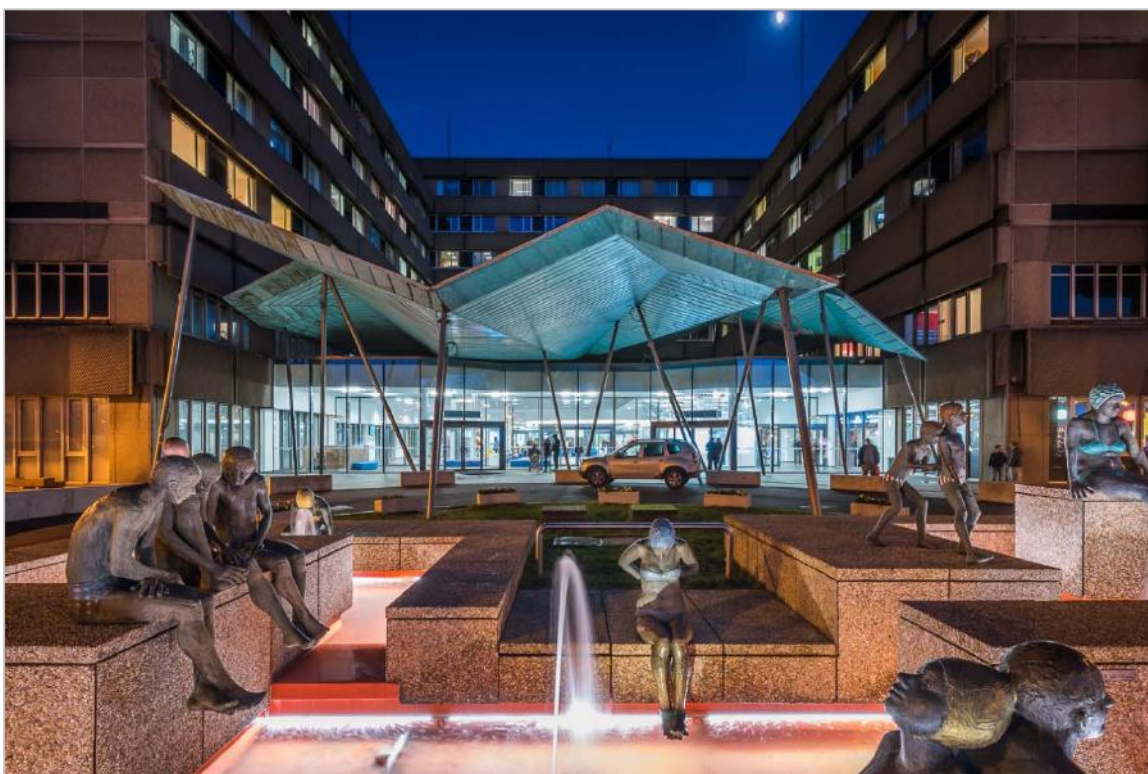
Les 28, 29 et 30 septembre, le nouveau hall du CHR Liège a été inauguré en présence de représentants politiques, de partenaires et de cadres de l'institution, mais aussi du grand public et de l'ensemble des agents. La fondation CHR Citadelle a également été lancée à cette occasion.

Créée en septembre 2017, la Fondation CHR Citadelle a pour but principal et désintéressé d'humaniser les soins et d'améliorer le bien-être physique, psychique, émotionnel et/ou relationnel du patient et de ses accompagnants.

La Fondation comprend trois secteurs d'activités : enfants, adultes et humanitaires. Elle mobilise tous ceux qui veulent apporter du soutien, du réconfort, de l'aide aux patients et à leurs proches et coordonne les activités des bénévoles de l'hôpital, tant dans les secteurs de la pédiatrie, que de l'accueil et de l'assistance aux personnes hospitalisées et aux visiteurs.



Dans le cadre de l'inauguration et du lancement de la fondation, diverses activités gratuites et ouvertes à tous ont été organisées : petit-déjeuner, lunettes de réalité augmentée pour découvrir le corps humain, logo à souhaits numérique, fresque à décorer, stands pour apprendre les gestes de premiers secours, photomaton ...



NOS PRIX ET RÉCOMPENSES

Le CHR Liège a engrangé plusieurs prix, distinctions et récompenses au cours de l'année 2017.

1. MÉDAILLE D'ARGENT AUX PUBLICA AWARDS

Le CHR a reçu la médaille d'argent lors de la remise des Publica Awards dans la catégorie "Le marché public le plus ICT connecté". Le jury a primé le CHR pour son projet «Construire le système d'information d'un smart hôpital», appelé plan Move 'N TIC. Le prix récompense des institutions publiques qui adoptent des «solutions TIC» qui innovent vers la plus importante plus-value du plus grand nombre possible.



2. NOMINATION AUX AGORIA EHEALTH AWARDS

Le CHR Liège a été nommé aux Agoria eHealth pour le projet «Resumed - Système d'identification et de codification automatique des antécédents des patients, extraction automatique.»



3. TEAM RH DE L'ANNEE

L'équipe des ressources humaines du CHR Liège a été élue TEAM RH de l'année lors de la 28ème HRM NIGTH. Deux projets y ont été présentés :

- L'humain dans une communauté de travail.
- Développer les communautés professionnelles intra et extra-muros.



4. PRIX GRANT SOCIAL 2017 DE LA FONDATION CONTRE LE CANCER

Le CHR Liège a reçu un prix Grand Social 2017 pour son projet «La Petite Maison, ou la création d'un centre de bien-être pour patients cancéreux et de soutien aux proches». La Petite Maison de la rue des Glacis, qui va être aménagée dans ce but, est une opportunité de transférer des soins destinés aux patients en post-traitement de chimiothérapie et/ou radiothérapie dans un cadre plus adapté, plus chaleureux et serein.



5. PRIX DE LA HEART FAILURE ASSOCIATION

Pour la troisième année consécutive, le groupe de travail de l'insuffisance cardiaque du Belgian Working Group on Heart Failure, présidé par le Dr Pierre Troisfontaines, cardiologue du CHR Liège, a été récompensé par la Heart Failure Association pour sa participation aux journées européennes de l'insuffisance cardiaque.

Ce prix a été décerné lors de la cérémonie de clôture du Sommet de l'insuffisance cardiaque à Cracovie (National Heart failure societies summit 2017).



NOUVELLES MÉDICALES

1. QUATRE INTERVENTIONS DE CARDIOLOGIE INTERVENTIONNELLE RETRANSMISES EN DIRECT

Centre de référence en matière de cardiologie interventionnelle, et plus particulièrement dans le traitement des occlusions coronaires chroniques, le CHR Liège a organisé un atelier ouvert à tous les cardiologues interventionnels de Belgique. Les participants ont pu suivre en direct des interventions sur quatre patients. Tous les experts nationaux étaient présents à cette journée qui a mis en valeur l'expertise de notre institution.



2. PREMIERE CAMERA CZT DE WALLONIE

Le service de médecine nucléaire du CHR Liège, qui possède une expertise reconnue en cardiologie nucléaire, a acquis en 2017 la première caméra CZT de Wallonie. Cette technique de pointe améliore le confort du patient et permet d'injecter une dose quatre à cinq fois moins élevée de produit radioactif tout en conservant une qualité d'image identique.



3. NOUVEAU ROBOT CHIRURGICAL

Depuis janvier 2009, le CHR Liège dispose d'un robot chirurgical Da Vinci permettant de réaliser en toute sécurité et avec une précision extrême des opérations chirurgicales parfois très complexes. Le CHR Liège a acquis, début 2017, la toute nouvelle version de ce robot, qui présente de nombreux avantages.

La position de la table d'opération peut être commandée à partir du robot, ce qui permet d'opérer simultanément deux zones anatomiques différentes. Ce nouveau robot, muni de deux consoles de commandes, permet à deux chirurgiens expérimentés d'envisager une opération très complexe ou à un chirurgien aguerri d'écouter un chirurgien novice. Un système de vision fluorescente permet de visualiser précisément certaines tumeurs pour en réaliser l'extraction sans blesser les tissus sains avoisinants. Des images d'échographie ou de scanner peuvent aussi être visualisées dans la console de commande.



4. REPORTAGE DE LA TELEVISION NATIONALE JAPONAISE SUR LE DEPISTAGE PENDANT LA GROSSESSE

L'expertise liégeoise s'exporte au pays du Soleil levant : en 2017, la télévision nationale japonaise NHK a réalisé un reportage sur le dépistage effectué au CHR Liège lors de la grossesse. Ils ont visité le laboratoire et la polyclinique de gynécologie, où ils ont interviewé le Dr Frédéric Chantraine.

5. ELECTION NOUVEAU CONSEIL MEDICAL

Un nouveau Conseil médical a été élu le 30 novembre 2017 au CHR Liège pour une durée de trois ans. Le Conseil médical est l'organe représentant les médecins hospitaliers par lequel ceux-ci sont associés à la prise de décisions à l'hôpital. En vue de dispenser au CHR des soins médicaux dans des conditions optimales, le Conseil médical veille notamment à ce que les médecins hospitaliers collaborent à des mesures propres à favoriser et évaluer de façon permanente la qualité de la médecine pratiquée à l'hôpital, favoriser la collaboration avec les autres membres du personnel hospitalier et à promouvoir la collaboration entre les médecins de l'hôpital et d'autres médecins, en particulier les médecins généralistes.

6. AVANCEE MAJEURE DANS LE TRAITEMENT DE L'AMYOTROPHIE SPINALE DE TYPE 1

Les résultats d'une étude de phase 3 dans l'amyotrophie spinale de type 1 ont été publiés dans le prestigieux New England Journal of Medicine. L'étude internationale, réalisée dans 31 centres à travers le monde, a montré que les enfants traités par un médicament expérimental, le nusinersen (Spinraza®), présentent non seulement une survie nettement meilleure que les patients contrôles, mais également des acquisitions motrices témoignant d'un développement moteur qui, jusqu'ici, n'avait jamais été observé chez un patient atteint de cette maladie.

Le Dr Laurent Servais, chef de clinique au CHU de Liège et médecin coordonnateur du Centre de Référence des Maladies Neuromusculaires (CRMN) du CHR Liège est l'un des co-signataires de cet article.

Le screening néonatal est la prochaine étape sur laquelle travaillent les équipes du Centre de Référence des Maladies Neuromusculaires et le service de génétique du CHU.

7. LANCEMENT DU PROJET SAFEPAT

Réduire les risques liés aux hospitalisations transfrontalières : tel est l'objectif du projet international SafePAT, dédié au renforcement de la sécurité des patients dans l'Euregio Meuse-Rhin. Au sein d'une telle région, la fragmentation des soins de santé ainsi que les différences entre les systèmes de soins nationaux entraînent de multiples problèmes en matière de concordance et de transmission des informations, avec à la clé, un risque accru pour la sécurité des patients, en particulier lors de transferts transfrontaliers.

Le CHR Liège est le seul acteur wallon impliqué dans le projet SafePAT parmi les six partenaires du projet, à savoir trois hôpitaux et trois universités de l'Euregio. Lancée en 2017 et prévue pour trois ans, cette collaboration de grande ampleur vise à harmoniser les procédures, généraliser les bonnes pratiques et établir des standards de sécurité en matière de prise en charge transfrontalière.

8. TEST NIPT DE A A Z AU CHR

Le laboratoire du CHR Liège (Labo Cita) réalise désormais de A à Z le Test Prénatal Non-Invasif ou «Non Invasive Prenatal Testing» (NIPT), qui évalue le risque pour les trisomies 21, 18 et 13 fœtales par l'analyse de l'ADN fœtal circulant dans le sang maternel. Les tests sanguins traditionnels peuvent manquer jusqu'à 10 % des cas de syndrome de Down chez des femmes enceintes. Le NIPT a été élaboré pour être un test plus précis de dépistage prénatal du syndrome de Down pour les femmes de tout âge (âgées de 18 à 50 ans) ou catégorie de risque.



Le NIPT ne nécessite qu'un seul prélèvement de sang et peut être réalisé dès la 12^{ème} semaine d'aménorrhée (10^{ème} semaine de grossesse). Très sensible, cette méthode permet un taux de détection de plus de 99 % avec un taux de faux positif inférieur à 0,1 %. Les résultats sont généralement disponibles dans un délai maximum de 3 semaines. La précision supérieure et le faible taux de faux positifs du NIPT par rapport aux tests traditionnels minimisent le risque que des tests supplémentaires soient recommandés en raison d'un résultat positif.

9. NOUVELLE SALLE DE CORONAROGRAPHIE

Une nouvelle salle de coronarographie et d'électrophysiologie a été inaugurée au CHR Liège. Le service de cardiologie dispose donc actuellement de trois salles de ce type, équipées d'appareils ultramodernes. La nouvelle salle permet de réaliser à la fois des procédures d'angioplastie coronaire et des procédures d'électrophysiologie.



10. RENFORCEMENT DES COLLABORATIONS AVEC ISOSL

Depuis 2017, les médecins du CHR Liège proposent de nouvelles consultations d'orthopédie, de dentisterie, d'endocrinologie et d'ophtalmologie dans les locaux d'ISOSL, dans le cadre d'une convention bilatérale concernant les policliniques.

11. MEDECINE DU VOYAGE : CALL CENTER COMMUN

Signée en décembre 2016, la convention de partenariat entre le CHR Liège, le CHU de Liège et l'institut Malvoz concernant la médecine du voyage est d'application depuis janvier 2017. Au départ d'un numéro de téléphone unique et d'un site internet commun, les voyageurs peuvent désormais obtenir tous les renseignements nécessaires sur les vaccins obligatoires et recommandés, en fonction de leur destination et de leur profil.



12. CONVENTION ENTRE LE LABO CITA ET LA CLINIQUE REINE ASTRID DE MALMEDY

Une convention de collaboration en biologie clinique a été établie entre le CHR Liège et la clinique Reine Astrid de Malmédy.

13. INFIRMIERE REFERENTE POUR LES MALADIES INFLAMMATOIRES INTESTINALES

Les patients pris en charge dans le service de gastro-entérologie du CHR Liège bénéficient désormais de l'expertise d'une infirmière référente pour les maladies inflammatoires chroniques de l'intestin.

14. CONSULTATIONS D'OSTEOPATHIE ET D'ATMS EN PHYSIOTHERAPIE

Le service de médecine physique du CHR Liège offre deux nouvelles approches : l'ostéopathie et l'ATMS (Académie de Thérapie Manuelle et Sportive). Ces deux approches sont complémentaires à l'ensemble des soins proposés par l'équipe de kinés et physiothérapeutes du CHR Liège. Elles ont la particularité d'aborder le corps dans sa globalité et d'agir sur les limitations de mobilité qui peuvent avoir un rapport avec la douleur. Au CHR Liège, deux kinés sont spécialisés dans ces approches qui peuvent être utilisées à tous les âges. Les séances d'ostéopathie et d'ATMS

15. VISUALISATION 3D POUR LA CHIRURGIE DES SEGMENTS ANTERIEURS ET POSTERIEURS DE L'ŒIL

Le service d'ophtalmologie du CHR Liège est équipé d'un nouveau système de visualisation 3D NGenuity pour la chirurgie du segment antérieur de l'œil comme les cataractes et du segment postérieur comme les vitrectomies. Ce système permet de ne plus regarder au travers des oculaires du microscope mais directement via l'écran 3D de 55 pouces. Grâce à ce système de visualisation, le positionnement du chirurgien est amélioré. Par ailleurs, l'image de l'œil est fortement agrandie : le diamètre de l'œil atteint 50 cm. La profondeur de champ est plus marquée et les structures de l'œil mieux définies. Cela représente un réel avantage en chirurgie du segment postérieur, notamment lors des chirurgies maculaires. De plus, le système permet d'augmenter la luminosité de l'écran sans majorer l'intensité lumineuse appliquée dans l'œil, ce qui n'engendre pas de phototoxicité sur les cellules rétinienne.



Autre avantage : la visualisation 3D permet à toute l'assistance opératoire de participer à l'intervention et de pouvoir ainsi anticiper la suite de la séquence opératoire. Auparavant, la chirurgie ophtalmologique, et plus spécifiquement rétinienne, était difficilement interprétable et compréhensible par le personnel présent en salle d'opération. Grâce à ce nouveau système, elle est devenue plus abordable. L'apprentissage des techniques chirurgicales aux assistants est également plus aisé, puisqu'il suffit parfois de montrer directement sur l'écran le geste à corriger ou la zone sur laquelle l'attention doit être portée.

16. DEVELOPPEMENT DU CENTRE DE LA DRÉPANOCYTOSE

La prise en charge de la drépanocytose au niveau des adultes s'est développée autour de 4 axes :

- Transition renforcée avec les pédiatres (réunions conjointes, participation aux week-ends de transition).
- Développement d'un réseau autour des patients avec désignation d'une infirmière coordinatrice référente en drépanocytose (formation reconnue à Paris Créteil), formation des infirmières référentes en drépanocytose dans les unités de soins en hématologie et à l'hôpital de jour, permettant une prise en charge optimisée et une bonne coordination des bilans annuels des répercussions de la maladie.
- Mise en place d'un groupe multidisciplinaire de spécialistes référents et de réunions pluridisciplinaires et mise en place de guidelines internes accessibles à tous dans l'admission des patients aux urgences.
- Rencontres thématiques avec des groupes de parole entre patients adultes.

17. CONVENTION CLEAR ET CLINIQUE DE FRAITURE

Une convention de collaboration a été établie en 2017 entre le CHR Liège et la Clinique de Fraiture dans le cadre du projet CLEAR (prise en charge des insuffisants respiratoires par ventilation artificielle).



18. INTEGRATION DE LA DENTISTERIE ET DE L'ORTHODONTIE DANS LA PRISE EN CHARGE DES APNEES DU SOMMEIL

Suite aux modifications de la convention INAMI sur le traitement des apnées du sommeil, la collaboration entre l'unité de sommeil et le service d'orthodontie du CHR Liège a été renforcée.

19. LANCEMENT D'UN CERTIFICAT INTERUNIVERSITAIRE EN EDUCATION THERAPEUTIQUE DU PATIENT INSUFFISANT CARDIAQUE

Un certificat interuniversitaire en éducation thérapeutique du patient insuffisant cardiaque a été lancé en 2017. Il s'agit d'une formation inédite en Fédération Wallonie-Bruxelles qui marque la collaboration entre de nombreuses institutions dont le CHR Liège fait partie. Coordinée par le Département des Sciences de la Santé publique de l'ULg en partenariat avec l'UCL et l'ULB, cette formation inédite et originale s'adresse aux diplômés bacheliers en soins infirmiers ou de l'enseignement supérieur travaillant dans le secteur des soins de santé, en vue d'optimiser leur entraînement en matière d'éducation thérapeutique du patient.

LE PATIENT, NOTRE PRIORITÉ

1. VERS L'HÔPITAL DU FUTUR

Le CHR a débuté une rénovation en profondeur de ses bâtiments. Construits il y a trente ans, ils nécessitent d'importants travaux de modernisation. Cette rénovation permettra d'adapter et de développer ses infrastructures. Elle a également pour but de répondre à l'évolution des besoins de toutes les catégories de patients et de leur offrir le service et le confort nécessaires à leur bien-être.

Différents projets de construction / rénovation ont été finalisés avec succès en 2017 :

- **Rénovation du hall**

Après dix-huit mois de travaux, le hall d'accueil du site Citadelle est aujourd'hui entièrement rénové. La nouvelle infrastructure moderne, lumineuse et conviviale, se compose de différentes parties : deux maîtres-mots : innovation et esthétique.

A la suite de l'œuvre «La piscine» de l'artiste liégeoise Mady Andrien, les patients et visiteurs peuvent découvrir un gigantesque auvent de cuivre. Ils pénètrent ensuite dans un grand espace d'exposition et d'animation, surmonté par une verrière et une toiture végétale. Ils arrivent enfin au service des inscriptions rénové qui a été conçu pour permettre une attente plus confortable.



- **Nouvelle salle d'accueil des familles aux soins intensifs**

Une nouvelle salle d'accueil pour les familles et proches des patients admis aux soins intensifs a été aménagée. L'objectif principal était de créer un environnement rassurant et confortable pour les proches dont l'attente est parfois très longue (surtout en cas d'opération chirurgicale ou de procédure de dons d'organes). Un bureau dédié aux psychologues des deux unités de soins intensifs a également été installé à côté de cette salle, ce qui permet une organisation aisée des entretiens avec les familles ou des rendez-vous de suivi avec des patients ayant subi un traumatisme neurologique. L'espace a été exploité de manière optimale puisqu'il se transforme également en salle de réunion et de formation pour les équipes. Un espace de rangement sécurisé pour stocker les chaises et tables pliantes a été intégré. Hyper connectée, cette salle dispose aussi d'un écran à destination des agents en formation ou des patients : le contenu peut être adapté pour y diffuser des informations pratiques ou institutionnelles.

2. AMELIORATION DU TRAJET PATIENT : LE TICKETING

L'accueil des patients aux guichets principaux des inscriptions et des admissions a été revu via un système de ticketing. Des bornes délivrent des tickets pour orienter les patients vers le guichet qui les accueillera. Ce système permet aux visiteurs de patienter confortablement dans des fauteuils plutôt que de faire la file debout tout en garantissant la confidentialité durant leur inscription.



3. PREMIER ATELIER D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE POUR LES PATIENTS ATTEINTS DE SCLÉROSE EN PLAQUES

Le MS Center a organisé son premier atelier d'éducation thérapeutique, à destination des patients atteints de sclérose en plaques. Lors de cet atelier, les professionnels de la santé et des spécialistes ont aidé les patients à comprendre ce qu'est l'adhésion thérapeutique et pourquoi il est important d'adhérer à son traitement. Les patients ont également pu échanger leurs 'trucs et astuces'. Cet atelier a rencontré beaucoup de succès auprès des participants qui sont sélectionnés sur base de leur profil, en relation avec le thème développé.

4. DEMARRAGE DE L'ÉTUDE SUR L'USAGE DE LA TÉLÉMEDECINE POUR LES PATIENTS EN INSUFFISANCE CARDIAQUE

Le CHR Liège a lancé, début 2017, une étude pilote de télémonitoring, en partenariat avec le CHU de Liège et AXA Assistance. Les patients inclus dans cette étude sont invités à prendre chaque jour leurs paramètres à domicile, avec des appareils de mesure connectés : pression artérielle, rythme cardiaque, saturation en oxygène, nombre de pas et poids. Ces paramètres sont transmis de façon sécurisée sur une application mobile installée sur la tablette du patient. En cas d'alerte, le médecin généraliste du patient est immédiatement prévenu. Le patient peut mieux comprendre sa maladie et est stimulé pour participer de façon active à son suivi. L'objectif est de pouvoir optimiser le traitement des patients en collaboration étroite avec le médecin généraliste et éviter ainsi des hospitalisations.



5. LANCEMENT DU PROJET DE LA MAISON DU BIEN-ÊTRE

L'objectif de ce projet est de transformer La Petite Maison située rue des Glacis, au cœur d'un écoinçon de verdure, en un lieu de bien-être qui offre une gamme de soins et d'activités à tout adulte atteint d'un cancer en post traitement de chimiothérapie et / ou radiothérapie. Le cadre de La Petite Maison est une opportunité pour, non seulement, transférer des soins qui se déroulent déjà au sein de l'hôpital dans un cadre plus adapté, plus chaleureux et serein, mais également, créer de nouvelles activités. Ateliers d'art thérapie, séances de yoga, maquillages permanents, ateliers culinaires sont autant d'animations pour le patient qui seront mises sur pied. Des séances de prise de parole, d'informations et de conseils sont également prévues. 350 patients et 200 proches participeront à ce projet. Les travaux de transformation de La Petite Maison sont prévus pour 2018.

6. TRANSFORMATION DE LA CELLULE DEDIEE AUX DONS D'ORGANES

En juin 2017, le CHR Liège a transformé sa cellule de coordination locale des dons d'organes. Cette nouvelle cellule est maintenant composée, outre du médecin responsable et de l'infirmier coordinateur, d'un groupe d'une quinzaine d'infirmiers SISU spécialement formés à cette problématique. L'objectif est d'assurer un rôle de garde 24h / 24, 7j / 7 et ce, afin d'offrir aux patients et à leur famille la prise en charge la plus adéquate.

7. RESEAU LIEGEOIS DE FORMATION EN SANTE

ReLieFS, Réseau Liégeois de Formation en Santé, est la formalisation dans une convention inter-hospitalière d'une collaboration mise en place depuis les années 2000 entre trois institutions de soins du bassin Liégeois : le CHBA, ISoSL et le CHR Liège. Ce réseau regroupe des formateurs aux expertises complémentaires, encadrés par des psychopédagogues, pour aborder un large panel de thématiques. La convention a pour perspective de pérenniser l'initiative et de la proposer à d'autres partenaires du monde de la santé.

Les trois hôpitaux partenaires se sont accordés sur une approche pédagogique commune, fondée sur l'individualisation partielle des parcours de formation, mêlant activités d'apprentissage traditionnelles et dispositifs à haute valeur ajoutée (coaching, e-learning...).

Aujourd'hui, trois programmes de formation sont mutualisés pour former environ 500 collaborateurs de chaque institution par an :

- Programme annuel de formation des aides-soignantes (formations agréées pour le maintien du titre),
- Accompagnement à la prise de poste pour les nouveaux responsables,
- Catalogue de formation « softskills » (actuellement 19 thématiques proposées annuellement).

COMMUNICATION ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

1. PREFIXE UNIQUE 321

Le CHR s'est doté d'un tout nouveau préfixe en mars 2017, le 321. Celui-ci, simple à retenir, remplace l'ensemble des préfixes qui cohabitaient au CHR, améliorant donc l'accessibilité aux différents services depuis l'extérieur de l'institution.

2. LANCEMENT DES SESSIONS FACEBOOK LIVE

Afin d'animer sa communauté Facebook sans cesse grandissante, et de répondre aux interrogations de santé générales de ses followers, le service communication a mis en place des interviews très régulières en direct sur cette plateforme. Le but est d'interroger un professionnel de la santé sur une thématique de santé publique d'actualité ou plus intemporelle (grippe, ménopause, allergies, ...) tout en répondant également aux questions reçues par le grand public.

**04/321 : LE PREFIXE DE TOUS
LES NUMEROS DU CHR LIEGE CHANGE !**



**Composez le 04/321.
avant chaque extension.
La suite du numéro reste identique.**
Ex. Pour contacter le service des rendez-vous, appelez le 04/321 60.70 au lieu du 04/225.60.70.

0 4 3 2 1 6 1 1 1

3. IMPLEMENTATION D'UN ESPACE POLYVALENT DE PROJECTION DANS LA VERRIERE

A l'occasion de l'inauguration du nouveau hall et de sa verrière, le CHR s'est doté d'un espace de projection polyvalent à la technologie d'avant-garde.

Les visiteurs sont désormais accueillis par une projection répartie sur deux écrans communicants. Ils ont ensuite l'occasion de découvrir les points forts du CHR sur un mur photo sans cesse en mouvement, de visionner les vidéos de présentation de l'institution avant de pouvoir tester sur le dernier écran l'avatar de l'institution. Ce dernier, véritable prouesse technique, est en réalité une silhouette squelettique qui va suivre les mouvements des visiteurs en temps réel. Il s'agit en quelque sorte d'un miroir mettant en perspective nos muscles et os. Petits et grands sont enchantés de cette animation, aussi ludique que technologique.

Cette structure s'intègre parfaitement dans la verrière moderne et lumineuse, et plus largement dans notre hôpital du futur.



4. RESEAUX SOCIAUX POUR LES MEDECINS

Après le succès de sa version papier traditionnelle et la mise en place en 2016 de sa plateforme en ligne, le Citadoc, magazine médical à destination des médecins généralistes, s'installe sur les réseaux sociaux. En s'abonnant aux pages Facebook, Twitter et LinkedIn Citadoc, le médecin peut trouver une information claire, rapide, ludique et mise à jour ! Un autre moyen de rester connecté aux avancées du CHR Liège.



2017 EN QUELQUES ÉVÉNEMENTS PHARES

JOURNÉE MONDIALE
DE LA FEMME
•
PARTICIPATION
AU RELAIS POUR LA VIE



JOURNÉE EUROPÉENNE
DE L'INSUFFISANCE
CARDIAQUE
•
AFTERWORK
DU PERSONNEL

28^{ème}
JOURNÉE MÉDICALE
•
JOURNÉE MONDIALE
DE LA PRÉMATURITÉ





2

**MOVE
TOGETHER**
AVANCÉES
DU PLAN
STRATÉGIQUE

INTRODUCTION

2017, l'année de concrétisation du plan stratégique

En décours de l'année 2017, les 7 axes stratégiques ont vu, grâce aux équipes projets et à la motivation de l'ensemble des professionnels des différents métiers de l'hôpital, apparaître les résultats tangibles attendus et la concrétisation du plan stratégique «Move Together».

Les 7 axes stratégiques regroupent l'ensemble des projets du plan stratégique de la manière suivante :

Les 7 axes stratégiques

1. STAR : Accréditation
2. SYNAPSE : Partenariats et synergies collaboratives
3. R@MA : Virage ambulatoire et nouveaux modèles de prise en charge
4. WIN³ : Projets Cit'Excellence
5. PHŒNIX : Rénovation applicative
6. FLOW : Projets mobilité
7. ARCHI'MADE : Rénovation des infrastructures

Les bénéfices de la méthode à la conduite de projet utilisée (PRINCE2) sont également à mettre en évidence dans la réussite de ces réalisations ainsi que dans les changements d'envergure mis en place. A ce titre, le plan de formation a permis de familiariser un nombre important de médecins et collaborateurs à ces nouvelles pratiques : pas moins de 100 personnes ont suivi des formations et la création d'une plateforme d'e-learning a été initiée...

Toutes les personnes directement impliquées dans la gestion de projets avaient déjà été formées à la méthode PRINCE2 en 2015 (68 personnes sont certifiées).



STAR



SYNAPSE



R@MA



WIN³



PHOENIX



FLOW



ARCHI'MADE



STAR



M. Mosbeux,
chef de projet STAR

**STAR = Sécurité pour
Tous
Accréditation
Responsable**

L'axe STAR vise à obtenir dans les deux à trois ans la reconnaissance par un organisme extérieur (Joint Commission International – JCI) du niveau de qualité et de sécurité de notre l'hôpital, sur base d'un référentiel imposé par cet organisme.

Durant l'année écoulée, 3 grands objectifs ont été atteints :

- Familiarisation du référentiel JCI par les équipes
- Réalisation d'une autoévaluation et consultance d'experts JCI (points forts, points faibles et recommandations)
- Détermination d'un plan d'actions prioritaires et constitution des équipes de travail pluridisciplinaires par thématique du référentiel.

Concrètement, les actions initiées par les équipes de travail pluridisciplinaires se traduisent par :

- La mise en place d'audits ciblés.
- La rédaction et/ou révision des procédures de travail et de prise en charge des patients.
- La mise en place de plans de formations : incendie, sécurité, lavage des mains, ...
- Le déploiement de plans d'amélioration



Joint Commission International
Accredited Hospital

AUTOÉVALUATIONS : MÉTHODE DE TRAVAIL

1. **Réunion individuelle** avec chacun des 14 «chefs d'équipe» pour une première lecture/familiarisation avec les standards du référentiel de la Joint Commission International.
2. Réalisation par chaque «chef d'équipe» d'une **mesure d'autoévaluation** basée sur leur connaissance des processus déterminés ou en allant recueillir l'information auprès des «experts» de la question (exemples : douleur, fin de vie ...)
3. Organisation de **la visite de 3 experts JCI** pour une mission de consultance («Initial Assessment» du 25 au 30/09/2017 :
 - Evaluer le niveau de compliance actuelle aux principaux standards JCI
 - Apporter un éclairage pour la compréhension de certains standards
 - Fournir un soutien pour la mise en place de groupes de travail autour de thèmes d'amélioration choisis

POINTS D'AMÉLIORATION RÉALISÉS EN 2017

1. Une identification plus sûre de nos patients

L'identification correcte des patients, à toutes les étapes de leur prise en charge, reste un défi majeur pour le CHR comme pour l'ensemble des institutions de soins. Il est d'ailleurs remarquable que l'OMS et la JCI ont inclus l'identification correcte du patient dans les six IPSG (International Patient Safety Goal) que nous devons rencontrer pour l'accréditation du CHR

Dans ce cadre, nous pouvons relever :

- La révision (en cours de finalisation) de la politique et des procédures d'identification du patient qui tiendront compte de l'identification primaire (lors de la création des identifiants du patient), des situations particulières où le patient est dans l'impossibilité de décliner son identité, ...
- La réalisation d'audits permettant de vérifier l'application des procédures. Notons à ce sujet, la participation des membres de la Direction, lors de leurs visites dans les services (Gemba), à ce type de vérification.
- La création d'une cellule signalétique patients qui permet de corriger les erreurs d'identification ou l'existence de deux dossiers (doublons) pour un même patient ...

2. Vers une gestion optimisée des presque-incidents (PI), des événements indésirables (EI) et des événements sentinelles (ES)

Ces dernières années, la notification de ces divers événements a été fortement orientée vers les soins. Un potentiel important existe cependant dans tous les secteurs d'activités du CHR (informatique, technique, administratif, ...). La réflexion sur cette thématique est lancée et doit faire l'objet de la rédaction de politiques et procédures.

Dès à présent, la pharmacie produit un relevé des problèmes de matériovigilance. Le service de transfusion collationne également les non conformités et le service juridique tient à jour le registre des plaintes, ...

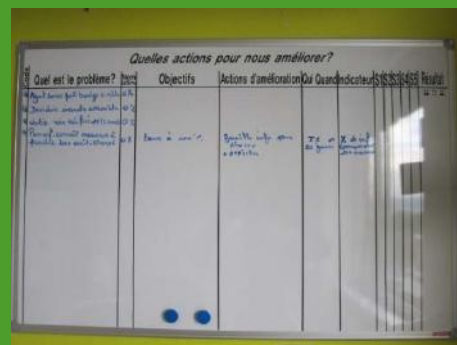
Dans le courant 2017, un document de déclaration d'évènement indésirable à destination du patient et de ses proches a été testé auprès de quelques patients et soumis à l'avis des membres du Comité de patients.

3. De la collecte à l'analyse des indicateurs

L'identification correcte des patients, à toutes les étapes de leur prise en charge, reste un défi majeur pour le CHR comme pour l'ensemble des institutions de soins. Il est d'ailleurs remarquable que l'OMS et la JCI ont inclus l'identification correcte du patient dans les six IPSG (International Patient Safety Goal) que nous devons rencontrer pour l'accréditation du CHR.

Notre institution a participé fin 2017 à une étude internationale sur l'usage des antibiotiques. L'analyse des résultats est en cours ; les premières informations nous indiquent que nos pratiques en la matière sont globalement satisfaisantes.

La collecte d'indicateurs touchant à la qualité des soins est une pratique de longue date au sein du pôle soins. Certaines unités de soins ont opté pour une analyse collective de ces résultats. Pour ce faire, l'usage d'un tableau blanc permet de construire en équipe et visualiser les actions d'amélioration.



4. Simulation médicale en unité de soins, ils ont participé en 2017...

Le bloc accouchement et le Maternal Intensif Care (MIC), la pédiatrie (S50, S51), le quartier opératoire de Ste Rosalie, les soins intensifs, les urgences et le trauma center ont bénéficié de formations basées sur la simulation dans les domaines suivants :

- La réanimation adulte / enfant / bébé / nouveau-né (notions basiques et avancées) ;
- Le leadership – la communication – le monitoring de la situation lors de la gestion de situations de crises.

L'équipe de simulation médicale du CHR a également participé à l'élaboration des formations suivantes :

- Réanimation cardio pulmonaire (plus de 1000 agents du personnel soignant) ;
- Formation de formateurs en simulation (niveau basique et avancé) ;
- Gestion des hémorragies lors d'attentats : formation de formateurs des 16 services d'urgences de la Province de Liège ;
- Prise en charge du patient critique : - infirmières 4ème bloc opératoire et 4ème Soins Intensifs et Soins d'Urgences, technologues en imagerie médicale.

5. Pour une hygiène des mains plus encadrée

De tout temps, le combat permanent pour réduire la survenue des infections nosocomiales a été organisé, avec pour objectif prioritaire, l'application rigoureuse des règles d'hygiène des mains. Aujourd'hui, et très certainement plus qu'hier, le défi est majeur ; nous devons faire face à des micro-organismes de plus en plus résistants aux antibiotiques, à la réalisation d'actes diagnostiques et thérapeutiques plus invasifs, à des patients plus âgés et souvent plus fragiles, ...

La responsabilité de tout un chacun est particulièrement engagée dans ce domaine.

Avec la volonté d'atteindre les niveaux élevés des standards JCI, la Cellule et le Comité d'Hygiène Hospitalière ont validé une politique et des procédures actualisées concernant l'hygiène des mains. Des audits plus fréquents ont été organisés et seront renforcés à l'avenir par des approches qualitatives.

6. Une médication plus sûre

Dans le cadre de l'accréditation, la sécurisation du circuit des médicaments constitue un axe stratégique majeur. En effet, en plus de la mise en place des procédures qualité pour le circuit classique des spécialités pharmaceutiques et pour le patient, le référentiel JCI demande aux acteurs de soins de définir un renforcement de la vigilance pour certaines classes de médicaments appelés alors « médicaments à hauts risques ». Parmi les points d'améliorations appliqués cette année, on retrouve :

- La collecte d'informations concernant les médicaments Look alike – Sound alike (LASA) au sein de l'institution ;
- L'élaboration d'une liste récapitulative des médicaments LASA présents au formulaire thérapeutique de l'institution, validée au CMP (projet 2018 : fiche d'information concernant les LASA et étiquetage spécifique pour les médicaments à hauts risques (MHR) ;
- La modification des étiquettes des spécialités pharmaceutiques reconditionnées au sein même de la pharmacie avec ajout des dénominations communes internationales (DCI) pour plus de clarté ;
- La standardisation du circuit des médicaments à conserver au réfrigérateur (entre 2-8°C) : rédaction et validation de procédures. L'instauration d'un système d'enregistrement des données (à visée du personnel de la pharmacie, des unités de soins et du service transport) ;
- La revue des alimentations parentérales destinées au service de néonatalogie. Passage d'une formulation « maison » à un mélange industriel standardisé selon les dernières recommandations en vigueur ;
- Préparation de seringues pré-remplies de méthotrexate pour les patients traités de manière chronique, avec une délivrance mensuelle permettant au patient de venir à l'hôpital 1x/mois plutôt que 1x/semaine antérieurement ;
- Etc.



SYNAPSE



R. Trotta,
chef de projet SYNAPSE

**SYNAPSE = SYnergies pour un
Axe
Public de
Soins d'
Excellence**

En 2017, le projet SYNAPSE a débuté par une première étape d'analyse des forces et faiblesses de l'hôpital (analyse SWOT).

Une seconde étape d'inventaire des partenariats existants :

Une cartographie de toutes les conventions liant le CHR aux 6 autres hôpitaux publics de la Province de Liège a été finalisée : pas moins **307 conventions** ont été identifiées et répertoriées !!

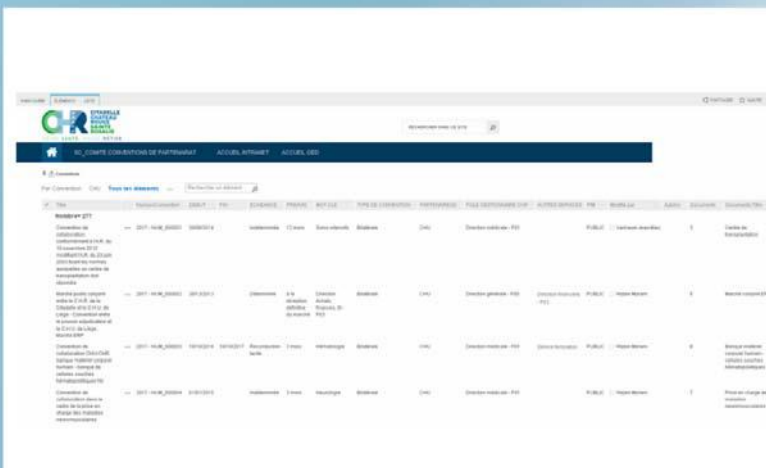
Ces informations importantes ont fait également l'objet d'un travail de mise à disposition de ces conventions pour les parties prenantes du CHR (médecins, managers, ...) mais pas seulement...

En effet, des évaluations ont été initiées afin de mesurer les résultats de ces conventions et permettre de mettre en place un processus d'amélioration continue dans un mode de gestion efficient.

Développer de nouveaux partenariats

L'axe SYNAPSE vise également et sur base de l'étude SWOT et de l'évaluation des conventions actuelles à favoriser et intensifier les partenariats plus privilégiés avec le CHU, le CHBA et ISOsL ; le tout, dans un environnement législatif en changement (réseaux de soins,...).

Cartographie : Mise à disposition





R@MA



Claire Gazzotti,
chef de projet R@ma

**R@MA = Renouveau pour un
Axe de
Médecine
Ambulatoire**

« Le bon patient, au bon endroit, avec une durée moyenne de séjour justifiée, en assurant une amélioration continue de la qualité des soins. »

L'axe R@ma, en 2017, a œuvré au développement des alternatives à l'hospitalisation classique et à l'optimisation de l'organisation de l'activité médicale, infirmière et paramédicale hospitalière sous toutes ses formes par la déclinaison des points suivants :

- Progression du nombre de patients/pathologie pris en charge en hôpital de jour.
- Création de nouveaux modèles de prise en charge (centres pluridisciplinaires et hospitalisation à domicile).
- Alternatives innovantes pour la prise en charge des maladies chroniques et adaptées aux profils des patients (aigu, critique, complexe, ambulat...).

LES PROJETS CONCRETS DE L'AXE R@MA EN 2017

1. Ouverture de l'hôpital de jour psychiatrique adulte

L'hôpital de jour psychiatrique présente, en 2017, un taux de satisfaction de 87,8 %.



2. Changement d'activités médicales en vue de préparer une nouvelle unité de gériatrie

- Néphrologie et diabétologie
- Passage de 30 à 20 lits en neurologie (MS Center)
- Infectiologie (10 lits)
- UMPR cardiologie (court séjour programmé en cardio)
- 15 nouvelles places en hôpital de jour médical (non oncologique)
- Ouverture d'une nouvelle unité de gériatrie de 30 lits





WIN³

WIN³ = Promouvoir et déployer l'excellence opérationnelle dans l'ensemble des services et processus interne en impliquant les collaborateurs



Projets pilotes

En 2017, après un appel à projets couronné de succès, une sélection de projets «prioritaires» a permis de mettre en place des mesures d'améliorations visibles sur le «terrain». Les 5 projets retenus sont :

- Amélioration des processus de communication visuelle pour l'équipe infirmière d'une salle d'hospitalisation pour en faire un modèle reproductible dans les différents secteurs de l'hôpital.
- Amélioration des processus de gestion des chaises roulantes : «Les placer et ranger à la bonne place»
- Améliorer le circuit et les horaires des infirmières préleveuses du laboratoire en salle d'hospitalisation
- Améliorer les disponibilités des lits propres dans les unités de soins intensifs
- Simplifier le circuit des documents et des signataires

QUELS SONT LES RÉSULTATS ATTENDUS ?

- Inscrire l'excellence opérationnelle dans la culture d'entreprise.
- Sensibiliser chaque pôle, service et collaborateur.
- Disposer d'une démarche structurée applicable à l'ensemble des services, y compris les indicateurs d'efficience.


APPEL À CANDIDATURES

Afin de mettre en places les démarches WIN³, l'équipe a été renforcée sur base d'un appel à candidatures se basant sur base :

- Motivation des collaborateurs,
- Les compétences des candidats,
- Une vision transversale.

Cet appel à candidatures s'adressait à tous les agents, qu'ils soient membres du personnel médical, paramédical, administratif, de l'entretien, du brancardage, etc.

EXEMPLE PRATIQUE : GESTION DES CHAISES ROULANTES

		Infrastructure		
Quoi?	Prévoir un abri pour chaises extérieures	Choisir le matériel pour stockage et visualisation	Installation du matériel choisi	
Quand?	Au plus vite	Premier trimestre 2018	Premier trimestre 2018	
Comment?	<p>Action prioritaire</p> <p>Source de plaintes patients.</p> <p>Choisir l'abri et le faire installer à l'emplacement actuel sur parking.</p> <p>Différents devis déjà demandés.</p>	<p>Plusieurs choses à prévoir : racks pour chaises roulantes, pancartes visuelles (texte, logo, informations utiles...)</p> <p>Egalement sur budget 2018.</p>	<p>Aménagement des zones de stockage pour augmenter la visibilité et améliorer l'information</p>	
Qui?	Services Généraux Service technique	Services généraux Architecture Comité du mobilier	Service technique	
Statut ?	Installé depuis le 14/03	Pancartes commandées. Livraison prévue : avril	Dès réception du matériel	



Avant
Après

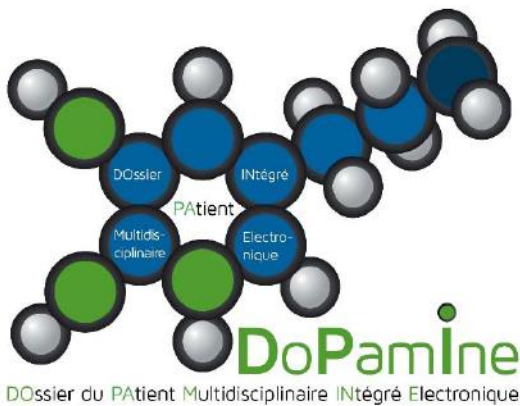




PHOENIX

PHOENIX vise à garantir la rénovation d'une partie des applications majeures du CHR Citadelle à l'horizon 2019. Il vise :

- la communication autour des projets ;
- la coordination globale, nécessaire pour garantir la cohérence entre ces projets ;
- l'efficacité, tant qualitative (produits, gouvernance, ...) que quantitative (gestion des capacités, des délais, des budgets, ...), des projets actuels et futurs dans le domaine de la rénovation applicative.



TARGET

Administration | Tarification | Facturation



QUELQUES EXEMPLES DES PROJETS INCLUS DANS L'AXE PHŒNIX :

1. La gestion administrative du patient

Les technologies qui gèrent tous les aspects administratifs liés aux patients (trajet au sein de l'hôpital, tarification, facturation, ...) n'étant plus adaptées aux besoins actuels, une nouvelle solution, nommée Target, a été développée en 2017. Ses objectifs sont nombreux : renforcer la sécurité des données du patient, améliorer la facturation, fluidifier le trajet patient, alléger la prise en charge administrative, optimiser le taux d'occupation des lits, ... Sa mise en production est planifiée pour 2018.

2. Un travail plus efficace

Le projet Office 365, lancé en 2017, a pour objectifs le remplacement des outils bureautiques du CHR mais aussi l'implémentation de nouveaux outils permettant, entre autres, la collaboration digitale, la messagerie instantanée, la prise de notes, le stockage et le partage des documents individuels dans le Cloud.

3. Vers un nouveau dossier patient informatisé

Le projet DoPamline (DOssier du PATient Multi-disciplinaire INTégré Electronique) a été initié en mars 2017. Le projet poursuit plusieurs objectifs : réaliser le plan de transition du dossier patient informatisé (DPI) entre l'actuel logiciel 'EPR' et le futur logiciel 'Xperthis Care', et compléter l'informatisation du dossier patient à l'échelle de tout l'hôpital et pour l'ensemble des prestataires de soins et des pharmaciens.

4. Des échanges d'examens entre les hôpitaux liégeois

Interhosp est un système d'échanges des examens d'imagerie entre plusieurs institutions hospitalières. Actuellement, des connexions CHR-CHU et CHR-CHC sont opérationnelles. Ces connexions permettent l'échange de PET-SCAN entre les institutions.

5. Gestion intégrée des processus logistiques et financiers CHR et CHU

Depuis octobre, dans le cadre du projet HARPEGE (HARmonisation des Processus et Excellence en GEstion), le CHR et le CHU de Liège ont démarré conjointement un nouveau logiciel de gestion intégrée des processus logistiques et financiers dans les deux hôpitaux. Cette solution constitue la première étape du processus de dématérialisation de la procédure papier liée aux demandes d'achats, commandes et facturations afin de gagner en efficacité et en rapidité. Elle permet d'obtenir une traçabilité complète depuis la demande d'achats jusqu'au paiement de la facture, en passant par la commande en cas d'un achat, la réservation si c'est un produit stocké, le kanban (méthode de gestion des stocks), les approbations, la réception, la facture, etc.

6. Une meilleure accessibilité aux applications pour le personnel

Le CHR Liège s'est doté d'une architecture informatique pour les applications mobiles du personnel de maîtrise et des médecins, soit plus de 500 utilisateurs. Ce système s'appelle BYOD (Bring Your Own Device) et permet d'utiliser sur son smartphone ou sa tablette Android ou Apple des applications telles que la messagerie de l'hôpital, les agendas, les contacts privés et professionnels, les dossiers publics de l'intranet, les applications mobiles délivrées par nos fournisseurs de logiciels et le portail extérieur (portail WAM).

7. RGPD et lancement ISO 27000

Les différents projets sont également soutenus dans une nouvelle politique qui vise le respect des données à caractère personnel en lien avec la nouvelle législation en vigueur : le RGPD, à savoir le Règlement Général pour la Protection des Données, qui désigne la dernière directive européenne concernant les données personnelles et est soutenu dans la démarche par l'utilisation de la norme ISO 27000 (management de la sécurité de l'information).



FLOW



F. Dhondt,
chef de projet FLOW

L'axe FLOW consiste à améliorer l'accessibilité et la mobilité sur le site Citadelle et autour de celui-ci. Hôpital intégré dans sa ville, le CHR veut également se positionner et s'intégrer au cœur de son quartier.

L'objectif de l'axe FLOW est triple :

Une solution de mobilité externe

Le CHR s'est inscrit comme partie prenante dans le projet porté par la Région Wallonne « Route de l'emploi » visant à améliorer l'accessibilité vers et autour du CHR.

L'année 2017 fut productive : schémas d'aménagements de voiries, intégration des différents modes de déplacement, démarches administratives...début des travaux d'aménagement prévu au premier semestre 2018...

Une solution de mobilité interne

Le projet « Route », mis en place en 2017, a permis d'orienter les patients et visiteurs de manière simple, efficace tout en tenant en compte de l'évolution permanente de l'hôpital (travaux, changements d'activités,...) et en s'intégrant dans une identité esthétique. Cette nouvelle signalisation interne a été installée sur le site Citadelle et permet aux patients et visiteurs de trouver facilement leur chemin dans les couloirs de l'hôpital. Dès leur arrivée, un numéro de route leur est communiqué : il se compose de trois chiffres et d'une lettre (A, B ou C) s'ils doivent prendre un ascenseur. Près de 900 nouveaux panneaux ont été installés pour guider les patients.

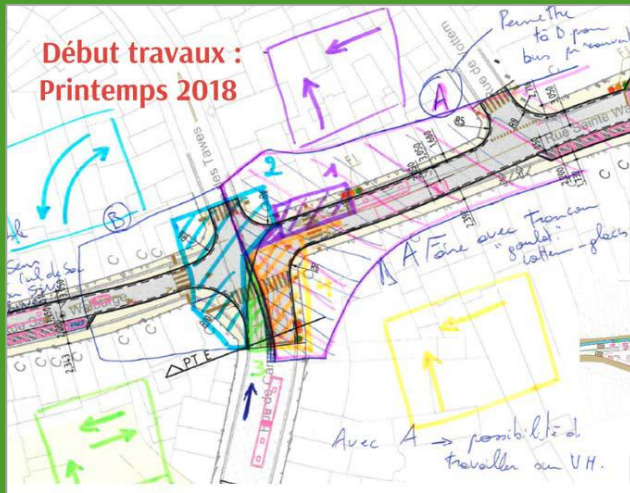
Une solution de stationnement

Le projet relatif au stationnement implique la création de nouveaux emplacements de stationnement, à destination des patients, des visiteurs, des fournisseurs et du personnel.

Un appel à candidatures a permis de sélectionner, en 2017, les sociétés qui rentreront leur projet en 2018. Pour ce faire le CHR a lancé les premières démarches administratives liées à ce projet...Le projet de nouveaux parkings intègre également une réflexion visant à diminuer l'impact des flux de véhicules dans le quartier ainsi qu'une valorisation des espaces extérieurs.

LES PROJETS FLOW EN IMAGES

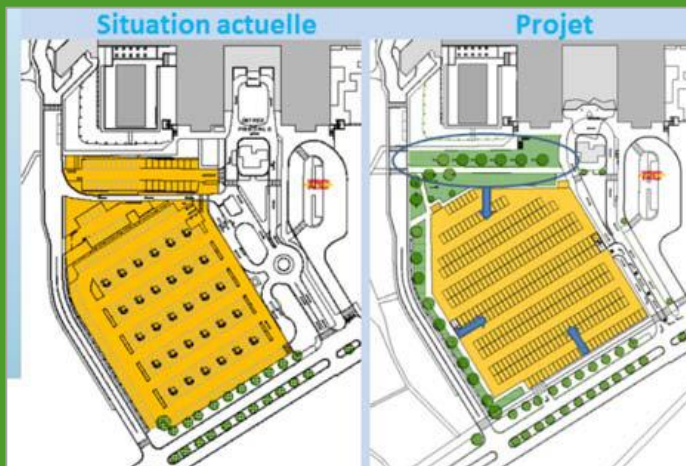
Projet Aménagement Voiries



Projet Routes



Projet Construction Parking





C. Antonelli,
chef de projet ARCHI'MADE



ARCHI'MADE

L'axe ARCHI'MADE vise la rénovation en profondeur de l'ensemble de la structure architecturale de l'hôpital, en garantissant le maintien de soins de qualité.

Quels sont les résultats souhaités ?

L'axe ARCHI'MADE doit permettre au CHR de renforcer son positionnement comme acteur indispensable du bassin de soins liégeois en lui offrant une structure architecturale et technologique :

- Modernisée, rationnelle, innovante et adaptée aux besoins de ses utilisateurs ;
- Conçue comme un «Smart Hôpital» intégré dans sa ville «Smart City» ;
- Partenaire d'excellence dans le réseau de santé liégeois ;
- Favorisant une gestion dynamique des flux tant des patients que de la logistique ;
- Permettant la mise en œuvre de prise en charge novatrice ;
- Souple pour s'adapter au développement de l'hôpital.

Comment y arriver ?

2017 a débuté par une étude qui a permis de définir :

- La localisation des sites,
- L'état des lieux,
- La répartition actuelle des secteurs,
- Les premiers enjeux,
- Les scénarii capacitaires prospectifs,
- Des zooms sur les points principaux.

Cette étude a permis d'entamer la réalisation du plan directeur pour la rénovation de l'hôpital sur base des principes suivants :

- Recentrer les espaces de l'hôpital autour du patient (Cure & Care)
- Re-dédier l'espace à la phase aigüe (Cure)
- Augmenter la lisibilité et efficacité de la filière de soins critiques – plateau chaud (Cure)
- Développer le concept de patient acteur, de revalidation, d'éducation (Cure & Care)
- Améliorer le confort des patients (Care)
- Redonner des espaces au personnel (Care)
- Intégrer une véritable logique de parcours (Cure & Care)

PHASES DE MODERNISATION RÉALISÉES

Indépendamment des étapes précédentes de conception et de réflexion architecturale et organisationnelle, le CHR a poursuivi ses phases de modernisation de nombreux services dont on peut, entre autres, citer :

La rénovation de la salle 59

Une nouvelle unité de soins de neuropédiatrie a vu le jour. Spécialement équipées pour la prise en charge des enfants à mobilité réduite, les chambres entièrement rénovées sont dotées d'équipements et de technologies modernes. Ce nouvel espace a, par ailleurs, été conçu pour assurer un maximum de confort et de bien-être aux jeunes patients et à leurs accompagnants. Un palan relié à un système de rail facilitant le transfert des patients vers leurs lieux de soins, une salle de bain ergonomique, une salle de jeux et une salle réservée aux parents avec salon et cuisine sont quelques-uns des équipements à disposition.



La construction de la nouvelle pharmacie

L'équipe de la pharmacie a pris possession de ses nouveaux locaux à l'automne dernier. Ces nouveaux locaux de production et les nouvelles procédures de travail permettront à terme de positionner le CHR Liège à la pointe dans le domaine de la production hospitalière en région liégeoise et de répondre aux normes PICS qui sont la référence en termes de bonnes pratiques de fabrication. Ils permettront également de continuer à produire diverses préparations dans le futur pour répondre aux besoins des patients hospitalisés et externes : cures de cytostatiques, produits destinés à la néonatalogie, antibiothérapie IV, nutrition parentérale, traitements ophtalmologiques, ...



Les travaux de rénovation de Sainte-Rosalie

Des travaux ont débuté à l'hôpital Sainte-Rosalie, qui accueillera à terme une unité de radiothérapie, en collaboration avec le CHU et le CHC. La première phase de démolition d'une partie des bâtiments est terminée et la réalisation du gros œuvre a débuté en fin d'année. La finalisation des travaux est programmée pour 2019.





3

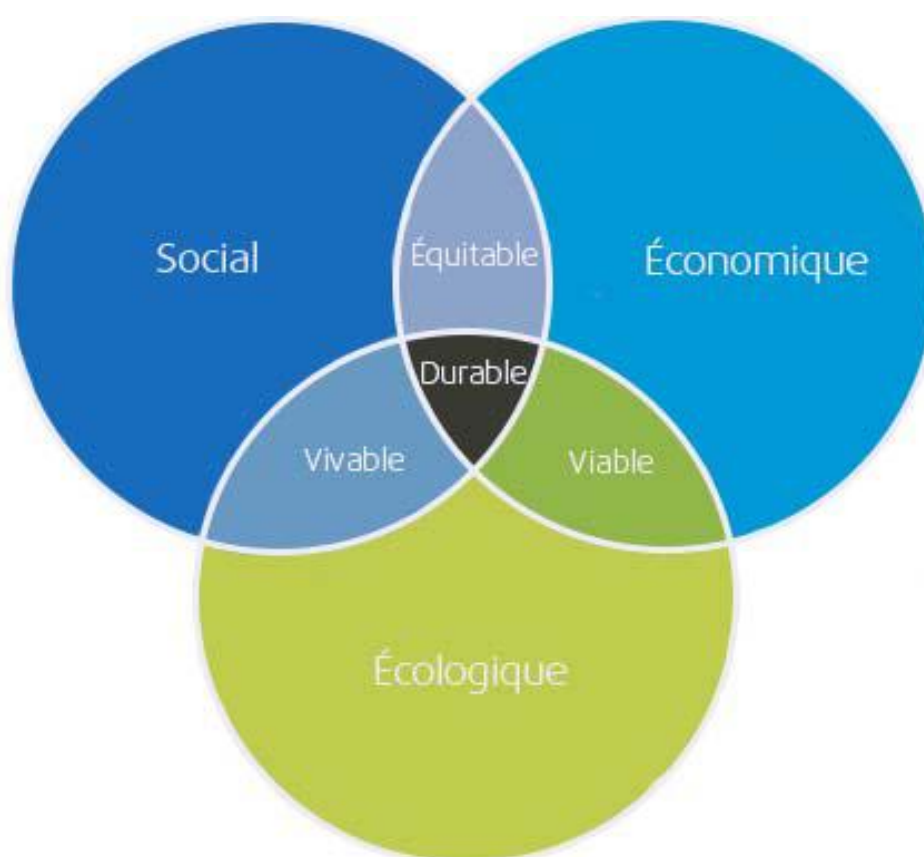
**VERS UN
HÔPITAL
DURABLE**

INTRODUCTION

Relever un certain nombre de défis environnementaux est indispensable à l'amélioration de la santé des populations et à la qualité de vie des patients et des travailleurs. C'est d'ailleurs le nouveau paradigme de la santé publique. Or, l'hôpital exerce une grande pression sur son environnement du fait de sa consommation importante d'énergie sous toutes ses formes et pour de multiples raisons : fonctionnement du matériel médical et du matériel informatique, climatisation, chauffage, consommation d'eau, mobilité des patients et des travailleurs, etc. Il est toutefois possible d'agir sur la réduction des consommations énergétiques et sur la mise en place d'alternatives. C'est une volonté du CHR de Liège.

L'hôpital est également une entreprise riche de savoirs, de compétences et d'humanité qui doivent être développés en permanence et pérennisés dans le temps. C'est pourquoi la diversité, l'équité et le bien-être de notre personnel et de nos patients sont une priorité.

L'hôpital est également un acteur économique important dans le paysage local et régional. Il est de notre devoir de maintenir un outil de travail performant, à la pointe du progrès et de garantir sa viabilité financière. Par ailleurs, au travers de ses actions, le CHR vise à améliorer ses processus internes favorisant par ce biais le développement économique local.



Ces trois éléments (énergétique, richesse humaine et économique) s'inscrivent dans une démarche de responsabilité sociétale soutenue par le CHR de Liège. La volonté de rendre compte qui justifie le présent rapport fait également partie de l'engagement de la direction.

En 2017, le Conseil de direction et le Conseil d'administration ont validé, à l'unanimité, la politique du CHR en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Au travers de cette politique, les directions s'engagent formellement à soutenir les principes suivants :

- Maintien et amélioration continue de la qualité des soins ;
- Orientation patient ;
- Implication de toutes les parties prenantes en favorisant le dialogue et la mobilisation ;
- Intégration des principes d'éco-responsabilité dans les processus internes (gestion des déchets, mobilité, consommations énergétiques, charte fournisseurs, etc.) ;
- Gestion des personnes et du personnel en respectant les enjeux de la diversité, le développement des compétences, l'innovation sociale et organisationnelle (bien-être, programme de prévention, sensibilisation des acteurs, mécénat, pro bono, etc.) ;
- Maintien et amélioration de la santé et de la sécurité pour tous ;
- Communication responsable guidée par une information transparente.

2017 a également été l'année de la mise en place d'une gouvernance de la RSE avec ses outils organisationnels : coordination et commission chargées du déploiement du plan d'actions.

Les différents niveaux de gouvernance appliquent les huit principes de base¹ qui soutiennent le management socialement responsable et qui sont : la responsabilité de rendre compte, la transparence, le comportement éthique, le respect des intérêts des parties prenantes, le respect du principe de légalité, le respect des normes internationales de comportement, le respect des droits de l'homme et le respect des principes d'égalité et de non-discrimination.

Le CHR est guidé dans la réalisation de ses actions par le référentiel ISO26000 qui s'attache à 7 thématiques centrales :

- **Gouvernance**
Le CHR met tout en œuvre pour garantir une gouvernance qui soutient la démarche RSE.
- **Droits de l'homme**
Le CHR respecte et promeut les droits édictés dans la Déclaration internationale des droits de l'Homme.
- **Relations et conditions de travail**
Le CHR adopte des politiques et des pratiques pour assumer ses responsabilités liées au travail et menées par et pour le compte du CHR.
- **L'environnement**
Le CHR identifie et analyse les options et prend des décisions qui visent, dans la mesure du possible, à prévenir et à réduire son impact sur l'environnement.
- **Loyauté des pratiques**
Le CHR entretient des relations éthiques avec les organismes publics et l'ensemble de ses partenaires.
Il sensibilise ses collaborateurs à une démarche éthique et met en place une politique concernant le droit à la propriété.
- **Les consommateurs**
Le CHR soutient et développe les pratiques qui visent à la protection de la santé et de la sécurité, au droit à l'information, à la consommation durable, à la protection des données et de la vie privée, à la satisfaction des besoins des consommateurs (patients, etc.) - en particulier, des groupes les plus vulnérables - et à l'éducation.
- **Communautés et développement local**
Le CHR s'implique dans son quartier, sa ville et sa région. Il développe des partenariats avec les parties prenantes locales et soutient un comportement responsable vis-à-vis de la communauté que ce soit en termes d'éducation, de culture, d'emplois, de développement de technologies ou d'investissement dans la société.

¹ ISO 26 000

NOS STRATÉGIES

Depuis de nombreuses années et sans attendre la validation d'une politique générale RSE, le CHR développe et met en place au jour le jour des actions s'inscrivant dans un des trois piliers du développement durable...

1. RSE À L'ÉCOUTE DE NOS PATIENTS

• Comité patients

La création d'un Comité de patients a été une mesure phare de l'année 2015 qui s'est développée en 2016 et 2017.

Le Comité patients est positionné comme organe d'avis dans l'organigramme. C'est dans ce contexte qu'un patient apporte son expertise aux différents comités institutionnels dont la Cellule Qualité.

Sans être exhaustif, des représentants des Comités patients ont également participé à des colloques, des groupes de travail, enquêtes et actions tels que :

- Participation au colloque « Patient partenaire »
- Consultation à la création de la brochure « Mon intervention je la prépare »
- Participation au groupe projet revalidation « Be well together »
- Conférence « Littératie en santé » organisée CHR ...



Comité de patients

• Satisfaction patient

Près de 3000 patients ont pris la peine de nous communiquer leur niveau de satisfaction quant à leur séjour dans notre institution. Les résultats globaux atteignent, comme en 2016, 89% de satisfaction. La prise en considération de l'avis des patients est primordiale pour le CHR : tous les développements de l'hôpital, les nouveaux projets, les nouvelles idées se construisent autour des avis positifs et négatifs de ceux-ci ...

L'écoute des patients et de leurs proches, c'est aussi un rôle majeur accompli par notre médiateur hospitalier. En quelques chiffres pour 2017 :

Qualité des soins	62
Gestion de la douleur	9
Information	6
Choix du praticien	3
Dossier médical	9
Respect de la vie privée	1

Dossiers en relation avec la législation sur les droits des patients

A cela s'ajoutent les appels téléphoniques, la rédaction de divers courriers et, bien entendu, des entretiens de vive voix. L'ensemble représentant plus de 1260 actions.

- **Littératie**

Augmenter «les compétences qui permettent l'accès, la compréhension et l'utilisation d'informations pour une meilleure santé» (Association de la santé publique du Canada) est un challenge que le CHR a souhaité relever depuis de nombreuses années. Cette approche qui se décline aujourd'hui sous l'appellation « Littératie en santé » doit, selon les/nos spécialistes, être démultipliée pour permettre au patient d'obtenir une information de qualité tant orale qu'écrite.



Un colloque, organisé en mai 2017 sur le site Citadelle, a permis des échanges fructueux sur le sujet.

- **RSE et Fondation «CHR Citadelle»**

Une Fondation, pourquoi ?

Le CHR Liège est un hôpital public d'excellence qui fournit des soins de santé de qualité dans un esprit entrepreneurial et novateur.

Il soutient et développe des innovations dans de multiples domaines comme le développement durable au niveau social, le bien-être des travailleurs et des visiteurs, le développement du capital humain et les relations entre les parties présentes au sein de l'hôpital.



De plus, l'hôpital accorde une place très importante au patient, à son accompagnant et au visiteur, tant au niveau de son accueil que de son écoute et de son bien-être.

La Fondation CHR Citadelle, créée le 14 septembre 2017, a pour but principal et désintéressé d'humaniser les soins et d'améliorer le bien-être physique, psychique, émotionnel et/ou relationnel du patient et de ses accompagnants.

Elle comprend trois secteurs d'activité : adultes, enfants et humanitaires.

Dans le cadre de la réalisation de ses objectifs, la Fondation développe des initiatives philanthropiques destinées aux patients hospitalisés ou suivis au CHR Liège ainsi qu'à leurs aidants proches. Elle organise des colloques, rencontres, journées d'études, conférences et séminaires et exerce des activités de collecte de fonds (compétitions sportives, repas, spectacles, etc.).

Une Fondation mais pour quels projets ?

Le projet le plus important de la Fondation est la mise sur pied d'une structure d'accueil pour les accompagnants des patients.

Les autres projets développés et/ou soutenus par la Fondation sont :

- Gestion des bénévoles en charge de l'accueil des patients et des visiteurs, de leur orientation, de leur soutien, de leur assistance.
- Soutien à l'ASBL Myomusique, un orchestre pour personnes atteintes de dégénérescence musculaire (officialisé en septembre).

- Collaboration à des projets humanitaires liés aux soins de santé :

A. La Cellule nord-sud du CHR Citadelle

L'association de solidarité nord-sud a fêté en 2017 sa douzième année d'existence. Les membres de cette cellule se réunissent régulièrement pour:

- o des réunions d'organisation ;
- o recueillir du matériel médical amené par les sections de la Croix Rouge de la région ;
- o trier le matériel reçu, dans des colis spécialisés en fonction de l'utilisation future de ce matériel ;
- o charger les camions de «Hôpital Sans Frontières» (HSF), ou pour transporter nous-mêmes les colis chez eux, à Namur.



Ensuite HSF se charge des containers à destination des pays défavorisés du sud de notre planète.

En 2017 pas moins de 458 colis confectionnés au cours des tris et 581 « objets » médicaux récoltés. Il s'agit de brancards, chaises roulantes, lits, échographes, scialytiques, colposcopes, bureaux, tables d'examen, chaises percées, fauteuils roulants, cadres de marches...

B. ARGO 2 : une action de solidarité avec le peuple Grec

Le collectif ARGO dont fait partie le CHR s'est donné pour objectif de réunir 85000€ nécessaires à l'achat d'une ambulance et son équipement afin de faire face au déficit de structure de soins de santé en Grèce.

Cette ambulance sera transformée en Unité Médicale Mobile et se déplacera de village en village en offrant aux patients la possibilité d'accéder à une médecine de première ligne. Ce projet est consécutif à un premier projet réussi ARGO 1...

La Fondation, présidée par le Dr Laurent Collignon, est dirigée par un CA de 12 membres. Un comité scientifique et social, auquel participent des acteurs de la vie sociale, économique, médiatique et sportive liégeoise, se prononce sur les projets de la Fondation.

2. RSE, ACCOMPAGNE UNE POLITIQUE RH « SOUTENABLE »

Durant toute l'année 2017, de nombreux projets, actions, manifestations ont été réalisés dans un objectif de bien-être, de convivialité et de diversité...répondant pleinement à la philosophie de la politique de responsabilité sociétale définie au CHR.

Ces actions ciblent, pour certaines, les patients et visiteurs de l'hôpital (consommateurs dans la terminologie RSE) ; d'autres, les travailleurs.

• **Activités ludiques et de bien-être**

L'année 2017 a vu l'émergence et le renforcement d'une multitude d'activités afin de participer au bien-être de ses agents et médecins : journée du compliment, séances de sophrologie, de pleine conscience et de «méthode Rosen», cours de danse, vélos classiques et électriques mis à la disposition des travailleurs sur le temps de midi ...

- **Family Day**

À l'occasion de l'inauguration du hall, un Family Day a été organisé pour tous les agents du CHR et leur famille. Différentes activités ont été organisées : logo à souhaits, fresque à décorer, sensibilisation aux gestes de premiers secours, photomaton, machine à ballons, tape-taupe, air-hockey, manège, jeux vidéo, atelier grimage ...



- **Projet COME-BACK**

Le projet COME-BACK, qui a débuté en 2017, est la mise en place d'un processus dans le cadre de l'absentéisme. Il consiste en un accompagnement spécifique des agents absents plus de trente jours en vue de favoriser leur retour au travail et d'améliorer le prévisionnel RH. L'objectif de ce projet est la prise en charge précoce des agents malades de manière à agir sur l'absentéisme, à réduire le nombre de personnes qui entrent dans le projet de réintégration (plus long et plus coûteux), à prévoir les mouvements des agents et surtout à préparer anticipativement les adaptations nécessaires au poste de travail.



- **Gestion des âges (Journée Forever Young)**

Une journée, dédiée aux agents de 60 ans et plus, a été organisée en mai dans le but de les informer sur leur future pension. L'idée était aussi de casser les stéréotypes liés à l'âge. Afin qu'ils puissent préparer leur retraite, des conférences, des stands et des ateliers sur le thème 'De ta pension, n'en fais pas tout un cinéma' leur étaient proposés à la Cité Miroir.

Et encore, sans être exhaustif :

- Décentralisation de l'encadrement de la polyclinique pédiatrie
- Participation au projet « Equity Hospital » (SPF Santé publique)
- Etendue de la Vidéo-traduction aux médecins généralistes (projet SPF)
- Aménagement d'un local de ressourcement à STR et organisation d'ateliers sur le même thème
- Représentation du CHR au groupe de travail TEH (Lutte contre la Traite des Etres Humains)
- Fête du personnel (Afterwork)
- Livret « ristournes du personnel » (% achat, salle de sport, bien être)
- Coaching et suivi individualisé au SGC
- Débriefing situation de crise et Formation « accueil des familles ROMS » aux soins intensifs

- Poursuite des activités de la Cellule H (reclassement des agents présentant un handicap)
- Projection de films (Human 2015 et Demain 2016)
- Journée Diversité
- Saut en parachute Cita des Ailes

3. RSE, UN ENGAGEMENT « MOBILITE »

Soucieux de son environnement, du bien-être des patients, médecins et travailleurs, le CHR a poursuivi en 2017 son plan d'actions « Mobilité ».

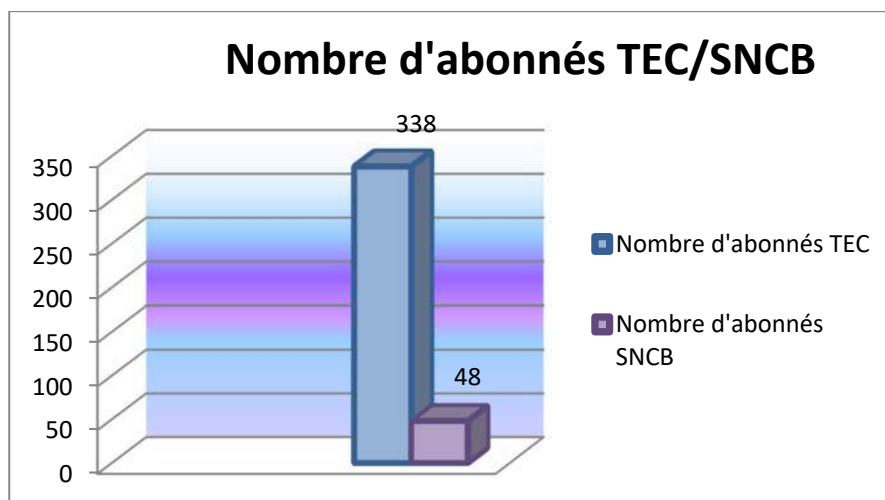
Il vise au jour le jour à optimiser son accessibilité tout en limitant l'impact environnemental lié à son activité...

- **Utilisation de transport collectif**

- Le remboursement intégral des abonnements « domicile-travail »

Les abonnements TEC et SNCB sont intégralement remboursés aux travailleurs du CHR afin de favoriser les déplacements collectifs.

Pour 2017, le nombre d'abonnés ayant perçu la gratuité pour ce mode de transport était de :



- Citabus

Afin de compléter l'offre en transport en commun public et de permettre le déploiement d'un park and ride (« P+R »), le CHR a poursuivi, en 2017, l'encouragement à l'utilisation d'une navette gratuite entre le parking du Kinépolis de Rocourt et son site de la Citadelle : le Citabus.

Cette navette entièrement gratuite propose un service « porte à porte » entre son véhicule personnel stationné à proximité du réseau autoroutier et l'entrée de l'hôpital... Ce service est proposé aux patients, visiteurs et personnel du CHR et répond à un principe d'équité : il est accessible aux personnes à mobilité réduite...

En 2017, 111.525 personnes ont été enregistrées par ce service. Si ces mêmes personnes avaient utilisé leur véhicule personnel, cela se serait traduit par 278.563 kms cumulés, soit presque 7 fois le tour de la terre !

- Développement d'une plateforme de covoiturage CITACAR

La dernière solution de transport « partagé » est l'utilisation du covoiturage.

Dans un cadre de fonctionnement spécifique du milieu hospitalier (horaire en pauses ...) et vu le nombre important de travailleurs, le CHR a défini ses besoins et réalisé une plateforme de covoiturage.

Celle-ci permettra, dès 2018, de mettre en contact les travailleurs désirant partager leur moyen de transport personnel tout en réduisant leurs frais de transport, l'impact carbone de leur déplacement « domicile-travail » et en partageant un moment de convivialité avec ses collègues.

- **Mode doux :**

En 2017, la prime vélo, initiée en 2016, a permis de faire prendre conscience que l'hôpital est accessible également aux cyclistes. De plus, les équipements de sécurisation des vélos (enclos) et la mise à disposition de douches permettent de faire évoluer à la hausse ce mode de déplacement.

Nombre de demandes pour l'utilisation du vélo	49
Total kms parcourus par tous les utilisateurs en 2017	38.388km

- **Télétravail :**

Enfin, la politique de mobilité passe également par la réflexion autour de la manière d'organiser le travail des collaborateurs...Le principe de télétravail, malgré des idées préconçues, peut s'envisager dans le milieu hospitalier, c'est chose faite au CHR de la Citadelle.



Pour 2017, le nombre d'agents prestant une partie de leur temps de travail en « télétravail » était de 48.

Le nombre moyen de jours par semaine de télétravail par agent prestant du télétravail était de 2.18 jours par semaine et cela s'est traduit par 15378 heures prestées pour cette même année 2017 !

4. RSE, ENERGIES ET DECHETS

Comme tous les hôpitaux, le CHR n'échappe pas à la règle : la consommation en énergie est importante. Celle-ci est nécessaire pour assurer ses activités dans de bonnes conditions d'hygiène, de sécurité et de confort pour les patients. Maintien des températures dans les salles d'opération ou dans les chambres d'hospitalisation (tant chaud que froid), énergies pour faire fonctionner les tunnels de désinfection et des appareils de stérilisation du matériel, énergie pour réaliser les repas ou simplement la consommation des équipements médicaux sont quelques exemples qui expliquent ces besoins en eau, électricité et/ou gaz.

Concrètement, en 2017, le CHR a eu besoin pour assurer ses activités de ses différents sites de :

- 148.952 m³ d'eau ;
- 40.228.323 kwh (pouvoir calorifique supérieur) de gaz dont environ 1/3 est destiné à la production d'électricité via une cogénération ; le reste étant nécessaire au chauffage, à la production d'eau chaude et à l'alimentation d'énergie pour certains équipements (lave-vaisselles, stérilisateurs ...) ;

- 11.511 GWH d'électricité au départ du réseau public. (60% des besoins en électricité, les 40% restant étant produits par cogénération).

Pour une meilleure perception de ces grands chiffres, si l'on rapporte ces consommables à une journée d'hospitalisation d'un patient, cela ne donne pas moins de 50 KWH d'électricité, 175KWH de gaz et 650 litres d'eau !

A titre de comparaison, les consommations journalières d'un ménage moyen de 4 personnes en Belgique sont 2 fois moins importantes pour l'eau et 5 fois moins importantes pour l'électricité de ce même ménage !

Dans une optique de recherche de solutions innovantes permettant de réduire l'impact environnemental tout en réduisant les coûts, les services techniques ont mis en œuvre en 2017 les actions suivantes :

- **Pour les nouveaux chantiers :**
 - Éclairage : passage au Led en lieu et place d'ampoules halogènes ou tubes néon ;
 - Installation de moyens de détection de présence évitant l'éclairage lorsque celui-ci n'est pas nécessaire ;
 - Remplacement des châssis par des châssis bénéficiant d'un coefficient d'isolation important (coupure thermique) ;
 - Eau : sélection de robinetterie au débit adapté à l'usage et/ou moins « consommateur » d'eau.
- **Relighting** : processus de remplacement progressif de l'éclairage actuel par des éclairages plus efficaces et moins consommateurs en énergie (entre autres, par la technologie Led).
- **Utilisation de variateurs de fréquence sur certains types de moteurs** permettant une diminution significative des consommations électriques de ceux-ci.
- **Modernisation des collecteurs de chauffage** via l'installation de nouveaux circulateurs permettant de réduire les consommations.
- **Poursuite du remplacement des vannes thermostatiques des radiateurs.**
- **Etude pour le placement de panneaux photovoltaïques initiée en 2017 et réservation de certificats verts.** Réalisation prévue en 2018.
- **Etude pour le remplacement des tubes néon par des tubes Led** (processus complémentaire au « relighting »)
- **Remplacement des groupes de production d'eau glacée** permettant de refroidissement de l'air de l'hôpital par des groupes de froid plus performants.
- **Remplacement d'une chaudière par deux chaudières haut rendement.**
- **Lancement de l'étude de placement de brise-jets à débit contrôlé** pour limiter les volumes d'eau consommés. A titre d'exemple un robinet sans brise-jet consomme 18 litres d'eau/minute contre 3 à 6 litres/minutes pour ce même robinet muni d'un brise-jet !
- **Etude sur le choix des futurs matériaux de recouvrement de sol intégrant les critères de longévité, d'entretien et de qualité de composants** (matériaux plus « naturel »).
- **Etude proposant des solutions de rénovation des façades avec des matériaux isolants et optimisation des gains solaires** (éclairage, ...).
- **Les déchets ne sont pas en reste. En 2017, le CHR a fait traiter pas moins de 1596 tonnes de déchets (tous types confondus) et a fait recycler pas moins de 187 tonnes de papiers/cartons...** Des campagnes sur le tri des déchets ont, par ailleurs, été initiées en 2017 et seront poursuivies en 2018 dans le cadre d'une réflexion sur la gestion des déchets.

Le savez-vous ? Au CHR, beaucoup de types de déchets existent mais des tris sont réalisés et permettent d'envoyer ceux-ci dans des filières de recyclage, notamment :

- Les cartouches d'encre ;
- Les films de radiologie sont recyclés par l'ASBL « L'autre Terre ». Les recettes issues du recyclage servent à financer des projets humanitaires ;
- Les métaux dont les recettes générées sont directement versées à la Fondation de la Citadelle ;
- Les batteries ;
- Les piles ;
- Les tubes néons et ampoules ;
- Les huiles alimentaires usagées (huiles de friture ...) ;
- Les huiles moteurs usagées ;
- Les électroménagers et matériels informatiques ;
- Les verres «ménagers».