

Pulsations

Hiver 2020



► Le CHU de Charleroi certifié
« TRAUMA CENTER »

6

DOSSIER

► **HAS :**
l'accréditation en
ligne de mire

8

► **INAUGURATION**
La polyclinique de
Couvin ouvre ses
portes

10

► **FÊTE DU
PERSONNEL**
Retour en photos

16

► **VÉSÉALE**
La rénovation se
poursuit

Cher(e) collègue,
Cher(e) lectrice, lecteur,



■ Michel Dorigatti

L'année 2020 a débuté sur les chapeaux de roues avec la grande fête du personnel. Vous étiez plus de 2000 lors de cet événement convivial qui était aussi une façon de vous remercier pour le travail que vous accomplissez chaque jour. « Fier de bosser à l'ISPPC », pouvait-on lire sous la plume de certains qui se sont exprimés sur la page Facebook du personnel, suite à cette soirée. C'est un sentiment que la Direction partage et qui s'est encore accru avec les deux bonnes nouvelles dont vous trouverez tous les détails dans ce numéro : d'une part, l'accréditation du CHU de Charleroi en tant que Trauma Center Suprarégional qui reconnaît l'efficacité des procédures mises en place pour une prise en charge optimale des polytraumatisés. Et d'autre part, la visite de la Haute Autorité de Santé française en décembre. Celle-ci devrait incessamment déboucher sur la première certification d'un hôpital hors de l'Hexagone par cet organisme hautement réputé. Un séisme qui cristallise tous les efforts consentis durant 11 mois par les équipes, là où (et ce sont les experts de la HAS qui l'affirment) certains sites hospitaliers français mettent 15 ans à évoluer.

2020 s'ouvre sur une autre bonne nouvelle : après quelques années compliquées, la situation financière de l'ISPPC se redresse. S'il convient de consolider cette amélioration, les premières retombées positives seront consacrées au bien-être du personnel. Les informations à ce propos vous seront communiquées prochainement.

Enfin, 2020 marque l'engagement de l'ISPPC dans un réseau hospitalier locorégional aux côtés du Centre de Santé des Fagnes. Un plus pour les patients qui pourront compter sur deux partenaires publics tournés vers un même objectif : qualité, proximité et sécurité des soins pour tous sans exception !

PULSATIONS N°2 - HIVER 2020

Le magazine de l'Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

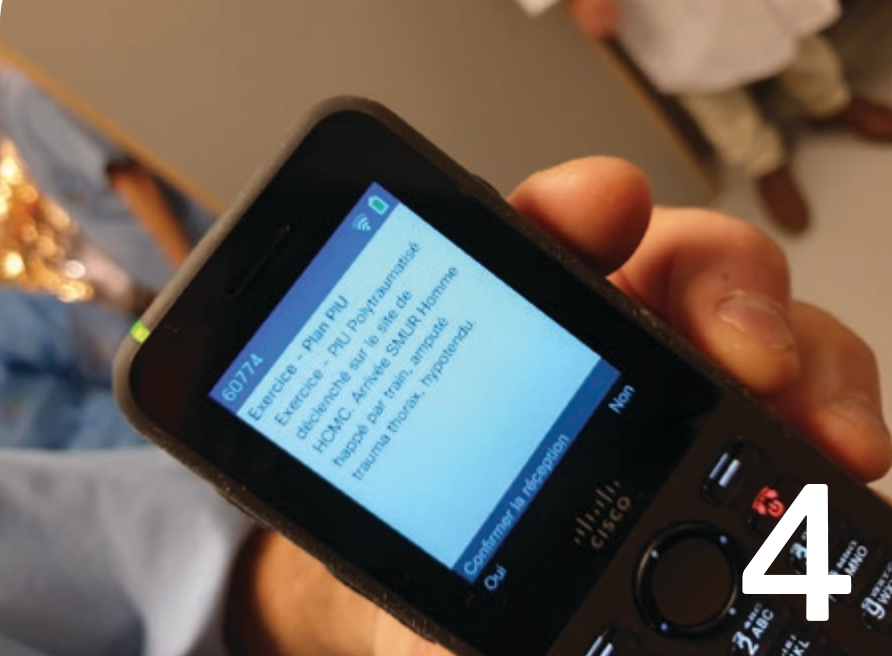
Gratuit, tiré à 3.000 exemplaires.

Publié à l'initiative de l'ISPPC.

- ▶ **Comité de rédaction** : Michel Dorigatti, Frédéric Dubois, Frédéric Flamand, Sabrina Gangi, Magali Hanique, Bruno Monaco, Sarah Lambert, Yasmine Lambert, André Naves, Angelina Panarisi, Thérèse Ponsar, Pierre Pourcel, Céline Scohy, Isabelle Sniager, Nathalie Soggia, Jessica Sterckx et Lina Ventura
- ▶ **Coordination** : Céline Scohy, Nathalie Soggia et Frédéric Dubois
- ▶ **Photos** : Frédéric Noël, Antoine Dehasseler, Massimo Cannizzaro, Céline Scohy, Frédéric Dubois et Bruno Rijm
- ▶ **Mise en page** : Antoine Dehasseler
- ▶ **Secrétariat** : service communication de l'ISPPC
Tél. : 071/92.07.05
Courriel : service.communication@chu-charleroi.be
- ▶ **Imprimerie** : Hainaut Impressions
- ▶ **Editeur responsable** : Michel Dorigatti, Président du Comité de Direction.
Bd Z. Drion 1 - 6000 Charleroi

GESTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD) – LOI DU 25 MAI 2018

Vous recevez ce journal car vous avez marqué votre accord sur la réception de celui-ci précédemment et/ou vous êtes pensionné de l'ISPPC. Il vous est possible **À TOUT MOMENT** de demander la suppression de vos coordonnées de notre liste d'envois. Pour ce faire, merci de nous contacter soit par téléphone au 071/92.07.05, soit par mail à service.communication@chu-charleroi.be



SOMMAIRE



DOSSIER

- 4 LE CHU DE CHARLEROI CERTIFIÉ «TRAUMA CENTER»
- 6 HAS
L'accréditation en ligne de mire



MÉDICAL

- 8 INAUGURATION
La polyclinique de Couvin ouvre ses portes
- 9 LE DOCTEUR CATHERINE RIERA
à la tête de la gynéco-obstétrique
- 9 BPCO
L'ISPPC en tête de peloton !



POSTER CENTRAL

- 10 FÊTE DU PERSONNEL



ENFANCE

- 12 ALBERTO MULAS
Un retour en enfance
- 12 BERNARD DEWIEST
Une vie au service des enfants
- 13 LES NEUROSCIENCES FLEURIRONT AU PRINTEMPS
- 13 CITÉ DE L'ENFANCE
Service Parrain & moi
- 14 DE L'AIDE POUR DEUX ORPHELINATS MALGACHES



MRS

- 15 REPRÉSENTATION THÉÂTRALE
«Je suis un aîné et je mérite le respect»
- 15 QUIÉTUDE ET BAMBIS
Rapprochement intergénérationnel



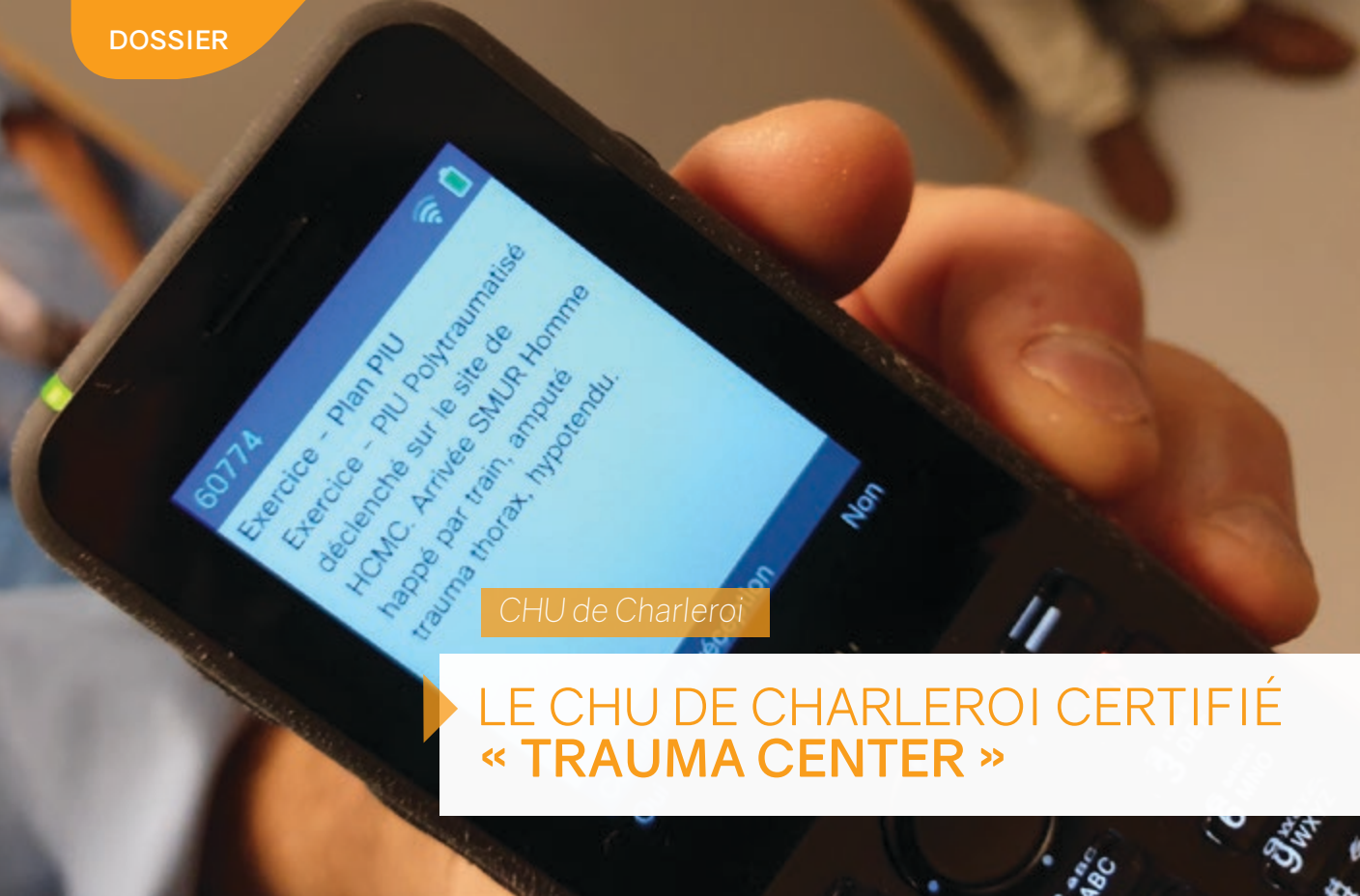
PERSONALIA

- 16 TRAVAUX
Vésale : la rénovation se poursuit
- 17 SERVICE T.I.C
Du «private banking» au secteur des soins de santé
- 17 PRISE DE RENDEZ-VOUS
Tiziano Piva : aux commandes de la prise de rendez-vous
- 18 VIVA FOR LIFE
Les nouvelles aventures de l'année 2019 !
- 18 RELAIS POUR LA VIE
24 heures non-stop contre le cancer
- 20 LES 15 KM DE CHARLEROI MÉTROPOLE



ISPPC

- 19 SERVAL
Le lanceur d'alertes de l'Intercommunale
- 19 CALL-CENTER TECHNIQUE
Le «SOS dépannage» de l'ISPPC



CHU de Charleroi

LE CHU DE CHARLEROI CERTIFIÉ « TRAUMA CENTER »

La prise en charge d'un traumatisme grave, ça ne s'improvise pas ! Le CHU de Charleroi a mis au point des procédures rigoureuses dont l'objectif est de réduire la durée de prise en charge des polytraumatisés les plus graves et, par conséquent, le taux de mortalité. Il est désormais le 2^e hôpital wallon à être certifié comme « Trauma Center Suprarégional ».

Crash violent sur la voie publique, blessure par arme, accident domestique avec blessure sévère, etc. : en Belgique, le traumatisme grave est la première cause de mortalité pour les personnes de moins de 40 ans. Si l'issue n'est pas fatale, il peut aussi engendrer un handicap invalidant, accompagné ou non de douleurs chroniques. « Pour tenter d'atténuer le taux de mortalité et les conséquences d'un traumatisme grave, le CHU de Charleroi a mis en place des procédures qui permettent d'optimiser la prise en charge et d'en réduire la durée », explique le Dr Patrick Biston, responsable des Unités de Soins Intensifs et coordinateur du projet. « C'est un travail de longue haleine qui a



Dr Patrick Biston

abouti, le 14 octobre 2019, à la certification par l'organisme allemand de traumatologie « Trauma DGU » qui regroupe 677 hôpitaux dans 6 pays européens. Marie Curie est désormais le deuxième hôpital wallon, après la Citadelle à Liège, à être certifié comme Trauma Center Suprarégional ».

En pratique, la prise en charge d'un polytraumatisé débute avant même son arrivée aux urgences. Grâce au système d'alerte calqué sur le Plan d'Urgence Hospitalière, le team trauma reçoit les premières informations sur les DECT et se prépare à intervenir. « Il s'agit d'une équipe multidisciplinaire composée de chirurgiens, anesthésistes, intensivistes radiologues, de personnel infirmier spécialement formé, de brancardiers et de laborantins », enchaîne le Dr Marc Vranckx, responsable des urgences du CHU de Charleroi. « Dès son arrivée au trauma center, le patient est transféré en salle de déchoquage où il est pris en charge par quatre médecins, trois infirmiers et un secrétaire qui collecte toutes les données. L'organisation est parfaitement codifiée et chacun des intervenants connaît sa mission et l'instant précis auquel il doit agir. Cette expertise résulte d'une formation spécifique et certifiante, régulièrement mise à

jour par de nombreux membres de l'équipe. Le leader du team trauma coordonne quant à lui les différents examens nécessaires à l'évaluation du patient et l'amène le plus rapidement, mais en toute sécurité, vers l'endroit le plus approprié pour la suite de ses soins ».



Dr Marc Vranckx

En 2018, le CHU de Charleroi a admis aux urgences une centaine de patients dont l'état était référencé « sévère ». Les caractéristiques de ces derniers ainsi que le résumé de leur prise en charge et de leur devenir sont enregistrés dans une base de données anonyme. Cet enregistrement permet à notre centre de se comparer aux autres unités et ainsi, d'améliorer de manière continue nos procédures de soins.

Cette certification a été délivrée à la suite d'un audit survenu le 2 juillet 2019 au cours duquel le CHU de Charleroi a rempli les critères stricts imposés par la société CERT IQ (<https://www.cert-iq.de>). De cette reconnaissance ont aussi découlé des pistes d'amélioration telles que la construction d'un héliport (prévue pour début 2020). Celles-ci seront prises en compte pour l'audit bisannuel qui permettra le prolongement de cette certification, en 2021.

FRÉDÉRIC DUBOIS
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



POURQUOI UN ORGANISME DE CERTIFICATION ALLEMAND ?

Plusieurs pays d'Europe, ainsi que les États-Unis et le Québec, ont établi des critères de reconnaissance stricts pour hiérarchiser les « trauma centers ». En fonction de la gravité d'un polytraumatisme, le patient est dirigé directement vers un hôpital de référence, avec une prise en charge rapide et optimale.

Parmi les critères de reconnaissance figurent la présence H24, 7 jours sur 7, d'une équipe multidisciplinaire organisée pour faire face aux situations d'urgence, un plateau technique complet et le respect de protocoles stricts.

À l'heure actuelle, la Belgique ne dispose pas encore de cri-

tères de « trauma center », ce qui oblige les hôpitaux à s'adresser à des organismes de certification étrangers. Voilà pourquoi le CHU de Charleroi, à l'instar du CHR de la Citadelle (Liège), a choisi la société allemande dont les critères d'évaluation sont parmi les plus exigeants du monde.

Cependant, une étude récente du KCE suggère que, dans le cadre de la réforme du paysage hospitalier, la reconnaissance de 5 à 7 centres spécialisés de traumatologie sévère devrait servir de canevas à la création de réseaux structurés de prise en charge des traumatisés graves en Belgique.



HAS : L'ACCRÉDITATION EN LIGNE DE MIRE



Après 11 mois d'efforts intenses consentis par l'ensemble des services, les experts de la Haute Autorité de Santé française ont passé nos procédures au peigne fin au mois de décembre dernier. Si le verdict n'est pas encore tombé, les premières impressions sont très encourageantes.

L'année 2019 s'est terminée sur les chapeaux de roues au CHU de Charleroi avec, en décembre, la visite des experts de la Haute Autorité de Santé française. L'obtention de ce sésame n'est pas qu'honorifique pour notre hôpital. Elle cristallise en effet

la qualité et la sécurité de nos procédures de soins en se basant sur le parcours du « patient traceur ».

Durant 11 mois, toutes les équipes soignantes (médicales, infirmières et paramédicales) se sont mobilisées, en surplus du travail quotidien, pour préparer cet audit de la HAS. Inutile de dire que la Cellule Qualité composée des Dr Georges Van Cang et Wany Binti, de Lydia Bossio, de Benoit Debruyne, Arnaud Vandendriessche, Aurélie Cors et Sophie Philippe, a joué un rôle primordial en mettant au point l'organisation stratégique de cet événement. Outre la composition de groupes de travail dans les différentes disciplines, la Cellule Qualité s'est chargée de récolter les informations, de les analy-

ser et de proposer des pistes d'évolution. Un véritable challenge vu le temps imparti !

Début décembre donc, les experts de la HAS ont visité nos hôpitaux et passé au crible l'ensemble des nos procédures. Une semaine intense qui s'est clôturée par la présentation des conclusions. Et les premières impressions sont des plus encourageantes. Michel Thumerelle, Directeur du Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux et coordinateur de la visite, a d'emblée souligné le travail colossal réalisé par les équipes. « Nous avons été bluffés par la capacité du CHU de Charleroi à se mobiliser autour de la démarche de certification. Il faut comprendre que ce qui a été effectué en 11 mois,



► De gauche à droite : L. Bossio, Dr G. Van Cang, A. Vanderdriessche, B. Debruyne, A. Cors et W. Binti

Pourquoi avoir choisi la Haute Autorité de Santé française ?

Alors que d'autres sites hospitaliers se tournent vers des organismes d'accréditation canadiens ou américains, c'est, naturellement, à nos voisins français que nous nous sommes adressés. « Nous avons dans l'ADN du CHU de Charleroi toutes les caractéristiques du service public », explique le Dr Frédéric Flamand, Directeur du Pôle Hospitalier & Soins de santé.

« Il était donc important pour nous de collaborer avec une structure publique telle que la Haute Auto-

rité de Santé française, avec une philosophie proche de la nôtre. Il faut savoir que dans l'Hexagone, aucun établissement hospitalier (centre hospitalier ou clinique privée) ne peut fonctionner sans l'accréditation décernée par la HAS. En termes de qualité et de sécurité des soins, c'était donc un test de haut niveau. Enfin, et c'est une fierté pour nous, il s'agit de la première expérience d'accréditation hors du territoire français pour la HAS. Le CHU de Charleroi sera le premier groupe hospitalier à être accrédité par cet organisme en Belgique et donc à obtenir la première certification hospitalière internationale de la HAS ».



■ Dr Frédéric Flamand

c'est ce que l'on demande aux établissements français qui ont une antériorité dans la démarche de plus de 15 ans. Et je peux assurer que beaucoup d'entre eux ne sont pas au niveau du CHU. Ici, on ne démarre pas la qualité : il y a une culture à la base dans la prise en charge du pa-

tient. Les résultats sont donc bons, voire très bons. Mais le principe de la qualité, c'est de toujours s'améliorer. Voilà pourquoi la HAS donne des pistes pour aller toujours plus loin ». Bref, la bonne nouvelle devrait tomber en ce début d'année, avec probablement une cotation plus qu'ho-

norable pour le CHU de Charleroi. Pour le patient, cette accréditation constituera un gage de plus que nos équipes travaillent sans relâche pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



CHU de Charleroi

INAUGURATION : LA POLYCLINIQUE DE COUVIN OUVRE SES PORTES

I l n'aura fallu qu'un mois entre la remise des clés et l'ouverture des portes de notre nouvelle polyclinique de Couvin.

Grâce à l'extraordinaire travail des équipes techniques et logistiques, ce bâtiment de la rue de la Falaise que nous partageons désormais avec Solidaris a retrouvé de la fraîcheur et des couleurs, afin d'accueillir au mieux la population et lui proposer des soins de santé de qualité.

Ouvert en semaine de 7h30 à 10h00, le 15^e centre de prélèvements de l'ISPPC fut le premier à prendre possession des lieux. Peu à peu, des consultations de pneumologie, neurologie et neurochirurgie, orthopédie, néphrologie, cardiologie, chirurgie viscérale ou encore de la

clinique de la douleur sont venues accroître le panel de disciplines médicales proposées aux citoyens du Couvinois et de la Thiérache. Le Nord de la France constitue également un vivier potentiel de patients puisque, grâce aux accords transfrontaliers, nos voisins peuvent aussi bénéficier de remboursements en se faisant soigner chez nous.

D'ores et déjà, certains spécialistes voient leurs plages de consultations complètes pour plusieurs semaines, preuve que la population locale était en demande. Des maisons de retraite de la région, ainsi que le foyer d'accueil médicalisé « L'Albatros » sont également intéressés par une collaboration. « Et les Couvinois nous réclament déjà la dentisterie ! », se réjouit Ariane Castin qui ajoute qu'une

psychologue, une pédicure et une sage-femme complètent l'offre actuelle de soins de santé.



■ Ariane Castin

Bien entendu, c'est en termes de complémentarité, et non de concurrence, que la population se partagera les deux polycliniques couvinoises. En effet, le

Centre de Santé des Fagnes, avec qui l'ISPPC vient de s'associer pour créer un réseau hospitalier public, dispose également d'une nouvelle implantation sur le zoning à l'entrée de la ville. Pas question de se marcher sur les pieds ! Que du contraire, cette union n'en sera que bénéfique pour la population qui peut également compter, dans la région, sur notre polyclinique de Philippeville.

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



ISPPC
CHU de Charleroi

**Polyclinique
de Couvin** ☎ 071/92.75.05

Dr Jean Boogaerts	Clinique de la douleur	☎ 2 ^{ème} et 4 ^{ème} vendredi matin du mois
Dr Cristo Chaskis	Neurochirurgie	☎ Dernier vendredi du mois
Dr Dan Craiculescu	Revalidation	☎ Mercredi après-midi
Dr François Dehout	Néphrologue	☎ 1 ^{er} , 3 ^{ème} et 5 ^{ème} vendredi matin
Mme Marie-Ange Deltenre	Psychologue	☎ Jeudi après-midi
Dr Jean Ledune	Cardiologue	☎ Mercredi après-midi
Dr Jean-Christophe Lefebvre	Chirurgie viscérale et proctologie	☎ 4 ^{ème} lundi matin du mois
Dr Philippe Pierard	Pneumologie	☎ 2 ^{ème} et 4 ^{ème} mercredi matin
Mme Maryse Cabaraux	Sage-femme	☎ Une fois par mois
Dr Bernard Lefebvre	Chirurgien orthopédiste (membres supérieurs + chirurgie de la main)	☎ Tous les 4 ^{ème} lundis matin du mois
Mme Sandra Schimzi	Pédicure	☎ 2 vendredis par mois le matin
Dr Rudi Peché	Neurologie	☎ 1x par mois le mercredi matin
Dr François De Wispelaere	Neurologie	☎ Mardi après-midi
Laboratoire		☎ Du lundi au vendredi de 7h30 à 10h sans rendez-vous

► Service Radiographie - Echographie - Mammographie
Prise de rendez-vous site Philippeville : ☎ 071/92.08.60



▶ LE DOCTEUR CATHERINE RIERA À LA TÊTE DE LA GYNÉCO-OBSTÉTRIQUE

Le Docteur Catherine RIERA a rejoint l'ISPPC dès 2005.

Son parcours académique à l'ULB lui a assuré de solides bases théoriques et techniques : d'abord par une résidence de 18 mois à l'Institut Bordet puis par une formation à Erasme. Ce stage lui permet de se former en Obstétrique sans renier toutefois ses orientations de base.

Ses choix de départ, la gynécologie et plus particulièrement la sénologie et l'oncologie pelvienne ont donc d'emblée grandi sur un terrain propice à un développement optimal de ses compétences dont notre Institution profite aujourd'hui. En 2009, elle prend la tête de la « Clinique du Sein » et contribue à la reconnaissance officielle de notre Centre.

Elle coordonne également les « COM d'Oncologie pelvienne ». En 2011, elle s'engage encore plus dans l'organisation du service en obtenant le titre de Chef de Clinique du Service de Gynécologie-Obstétrique.

C'est donc très logiquement qu'elle postule et obtient la place de Chef de Service quand celle-ci se libère. Elle est bien armée pour ce poste et c'est tant mieux parce que les défis ne manquent pas à l'intérieur du service (gestion de la fusion des équipes Marie Curie / Vésale, réorganisation des consultations, informatisation des procédures,...).

Elle a également la tâche de mettre en pratique l'ambitieux « plan qualité » défini par l'HAS et la mise sur pied du Pôle Mère-Enfant.

Elle devra aussi préparer le service à une fusion hospitalière dont les

contours sont encore mal définis à l'heure actuelle.

A côté de ces données techniques, on retiendra que Catherine RIERA fait partie du Comité d'Éthique et démontre ainsi que son habileté technique est doublée d'une réflexion sensible sur notre spécialité. Bien sûr, la recette de son équilibre comprend aussi une part plus secrète : une famille qu'elle « gère » harmonieusement, des voyages pour changer son horizon, un goût pour les bonnes choses de la vie (du chocolat au raifort en passant par le bon vin) et un attrait immodéré pour la lecture.

Je pense qu'elle a compris que gérer un service ne dispense pas de « cultiver son jardin » : c'est l'une des recettes du bonheur, non ?

■ DR MARC MARECHAL
SERVICE GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE

▶ BPCO : L'ISPPC EN TÊTE DU PELOTON !



À l'occasion de la journée mondiale contre la bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), l'ISPPC a participé au deuxième challenge national de vélo à l'initiative de Chiesi Foundation

« La BPCO est une maladie respiratoire chronique causée principalement par le tabac, explique le Dr Carolie Jossart, pneumologue au CHU de Charleroi. Elle touche une personne sur vingt et est la troisième



cause de mortalité dans le monde selon l'Organisation Mondiale de la Santé. »

Au vu de ces chiffres alarmants, il est donc plus que temps de sensibiliser la population aux causes de la maladie. Voilà pourquoi les soignants du CHU de Charleroi et leurs patients ont enfourché les vélos d'appartement placés dans le hall de l'hôpital André Vésale pour parcourir le maximum de kilomètres en une matinée. Karim Chaibai, échevin des Sports de la ville de Charleroi et joueur emblématique du futsal belge, a lui-même motivé les troupes en poussant sur les pédales.

Au total, l'équipe du CHU de Charleroi a parcouru 583 kilomètres, se classant ainsi sur la deuxième



marche du podium interhospitalier. Une belle performance que nos collègues espèrent bien pulvériser l'an prochain.

Françoise Laloyaux, infirmière tabacologue, nous décrit quant à elle les symptômes les plus courants de la maladie : « Si vous avez au minimum 40 ans, que vous êtes fumeur et souffrez d'essoufflements, de toux aiguës et de crachats réguliers, vous êtes probablement atteint par la BPCO ».

Inutile de dire qu'arrêter de fumer constitue la première étape du traitement, que la pratique du sport est conseillée et qu'un suivi médical s'impose.

■ SARA MEDUGNO
SERVICE COMMUNICATION





ISPPC

FÊTE DU PERSONNEL

TOUTES LES PHOTOS SONT DISPONIBLES SUR L'INTRANET



ALBERTO MULAS : UN RETOUR EN ENFANCE

Après cinq années de congé politique durant lesquelles il a œuvré comme chef de cabinet de Rachid Madrane, Ministre de l'Aide à la Jeunesse de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Alberto Mulas est de retour à l'ISPPC.

Depuis octobre 2019, il a repris les rênes de la Cité de l'Enfance, du Pôle Enfance et Formation et de l'Auberge du Maréchal Ney en tant que directeur général. Avec tous les défis que cela implique...

Alberto Mulas dispose d'une expé-

rience remarquable dans son domaine de prédilection. D'une part, parce qu'il est lui-même un enfant issu d'une institution d'accueil où il a été hébergé durant 10 années. D'autre part, parce qu'il a, tout au long de sa carrière, fait figure de pionnier en créant des structures d'accompagnement et d'aide à la Jeunesse. Il est d'ailleurs le fondateur du service de prévention en milieu ouvert de la Cité de l'Enfance qu'il a intégré en 1998. « Mon intermède politique s'explique par mon parcours », explique M. Mulas. « Dans un secteur fractionné entre la prévention, l'hébergement, l'accompagnement, j'ai une vision transversale qui m'a permis d'aider le Ministre Madrane à effectuer un important travail de réforme. Mon objectif principal, c'est de remettre l'enfant et sa famille au centre des préoccupations. A l'ISPPC, nous sommes d'ailleurs les seuls à organiser des « conseils de parents ». Cela permet d'atténuer les tensions et d'organiser la vie en institution pour que les jeunes puissent regagner au plus vite leur foyer, dans les meilleures conditions ».

« CONSOLIDER L'OUTIL »

Alberto Mulas a rapidement retrouvé ses marques à la tête d'une équipe dont il connaît la majorité des membres. La troupe est donc prête pour affronter les défis de demain. « Nous devons stabiliser tout ce qui a été mis en œuvre par Bernard Dewiest ces 5 dernières années », poursuit le directeur général. « Les infrastructures ont été améliorées au profit des enfants, mais aussi des travailleurs. Les projets sont là : à nous d'assouplir les procédures pour se consacrer à l'éducatif tout en optimisant les subventions pour parvenir à un équilibre financier. Il faut aussi avancer dans la prévention et reprendre les plans de formation du personnel ».

Car l'agenda 2020 est déjà bien rempli : en mars, la MADO soufflera ses 10 bougies alors que le service parrainage devrait bientôt recevoir son agrément. Sans oublier le grand colloque pédagogique du PEF qui aura lieu le 12 mai.

■ F. DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION

Cité de l'Enfance

BERNARD DEWIEST : UNE VIE AU SERVICE DES ENFANTS

Lors de la mise en congé politique d'Alberto Mulas, c'est Bernard Dewiest qui a pris le relais en tant que directeur ff de la Cité de l'Enfance.

Actif depuis plus de 40 ans au sein de l'institution, cet infatigable philanthrope a repris au pied levé les multiples projets en cours pour les mener à terme. « En 5 ans, Bernard a participé à l'intégration de plusieurs services tels que les Moussaillons, le Pôle Enfance et Formation et le service résidentiel d'urgence, à l'extension du service d'accompagnement, à la reconnaissance de la Maison de l'Adolescent,

à l'envol du service Parrainage, à la création du service résidentiel pour 21 MENA (Mineurs Etrangers Non Accompagnés) et au renforcement de trois AMO. Sans oublier, bien entendu, l'inauguration du Cocon. Non content d'assurer la gestion au quotidien de l'ensemble des satellites, il a pu mener à bien tous les dossiers administratifs, ce qui n'était pas une mince affaire. Cette réactivité a permis d'accroître considérablement le nombre de places d'hébergement, tout en permettant la transition vers des locaux neufs ou mieux adaptés », explique Alberto Mulas.

Après 43 ans de carrière, Bernard Dewiest aspire donc à une retraite bien méritée. Nul doute que ce dernier ne s'éloignera pas trop de la Cité de l'Enfance, lui qui s'est toujours engagé corps et âme pour le bien-être des jeunes défavorisés. « Il faut savoir que Bernard est papa d'une fille, mais il a également 4 enfants qu'il a pris sous son aile en famille d'accueil », poursuit Alberto Mulas. « Sa sincérité, son

engagement social au-delà du cadre du travail, ce sont des choses qui vont nous manquer ».

■ F. DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



LES NEUROSCIENCES FLEURIRONT AU PRINTEMPS

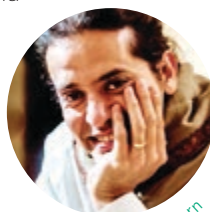
Le Pôle Enfance et Formations organise son premier « Colloque pédagogique du Printemps ».

Charline Urbain, Professeur et chercheur à l'Université Libre de Bruxelles, présentera la conférence « Cerveau et apprentissages chez l'enfant, importance des stimulations pour le développement des émotions et du langage ».



Charline Urbain

André Stern, conférencier et auteur de plusieurs ouvrages dont « Jouer, faisons confiance à nos enfants », présentera la conférence « l'enthousiasme, cet engrais qui fait fleurir l'enfant ».



André Stern

Si vous êtes intéressé par l'événement, rendez-vous le 12 mai de 8h30 à 15h00 à l'hôpital André Vésale. Le coût de la journée revient à 25€, lunch compris.

SARA MEDUGNO, SERVICE COMMUNICATION



INVITATION
Colloque pédagogique du printemps
Organisé par le Service Formations et Ressources du Pôle Enfance et Formations

L'ENTHOUSIASME, CET ENGRAIS QUI FAIT FLEURIR L'ENFANT
André Stern

LE 12 MAI 2020
De 8h30 à 15h00

Date limite d'inscription : 12 mars 2020

Nos intervenants :

Le titre de sa conférence :
L'enthousiasme, cet engrais qui fait fleurir l'enfant
Photo: Catherine Fauré

Le titre de sa conférence :
Cerveau et apprentissages chez l'enfant, importance des stimulations pour le développement des émotions et du langage

► André Stern est le fils du pédagogue Arno Stern. Il est conférencier et auteur de plusieurs ouvrages dont « Jouer, faisons confiance à nos enfants », « Nos enthousiasmes, cet engrais qui fait fleurir l'enfant », « A été nommé Directeur de l'Institut "Nos Enfants pour demain" par le Prof. Dr Sarah Horta, Chevalier en neurobiologie associée. Il est titulaire du mouvement "écologie de l'enfant" et Directeur de l'Institut Arno Stern (Laboratoire d'observation et de présentation des dispositions spontanées de l'enfant). Avant grand en dehors de toute scolarisation, il est l'incarnation d'un apprentissage et d'un développement naturels. A travers ses ouvrages et conférences, il nous montre comment les enfants « réussissent » lorsque l'adulte comprend comment et pourquoi ils apprennent, et nous leur offre des conditions propices à leur développement.

► Charline Urbain est Professeur et Chercheur à l'Université Libre de Bruxelles (Faculté des Sciences Psychologiques et de l'Éducation et de l'Éducation Infantile). Ses travaux, toujours axés sur la fois scientifique et accessible, les interactions entre les différents axes du cerveau et les réseaux de connectivité qui vont permettre le développement du langage de l'enfant et la gestion des émotions. Elle aborde le fait que le développement du cerveau de l'enfant est un processus dynamique en interaction avec des facteurs biologiques et environnementaux. Et elle, l'enseignement de la lecture, la mise à l'écrit, ... joue un rôle important. L'apprentissage et les expériences augmentent les connexions cérébrales.

Où ?
ISPPC
Hôpital André Vésale
Rue de Borfillet 12A
Avenue de Coxartan

25€ lunch compris
Reservations Standard : 071 92 33 50
Reservations handicapés : 071 92 33 50

ISPPC
Cité de l'Enfance
Pôle Enfance et Formations

Le budget de colloque est entièrement pris en compte par l'Etat.

Colloque de formations continues agréé par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche de la Fédération Wallonie-Bruxelles et subventionné par l'Etat.

disponibilités et les besoins de chacun. Les contacts maximums sont de deux weekends par mois et la moitié des vacances scolaires.

Ce projet permet aux enfants de créer une relation affective privilégiée et durable avec un adulte de référence. Cette relation se construit au travers de moments de convivialité et de découvertes au sein d'un milieu familial.

Le parrainage représente une « bulle de bonheur » pour les enfants qui vivent dans leur famille en difficulté ou sont confiés à des institutions de l'Aide à la Jeunesse.

TÉMOIGNAGE

« Nous avons envie de donner un peu de temps pour un projet qui faisait sens pour toute la famille : offrir « une petite bouffée d'oxygène » à un enfant qui n'a pas toutes les chances que nous avons.

Cela fait maintenant presque 2 ans que nous avons « ouvert notre maison et notre cœur » à une petite fille, hébergée en milieu résidentiel, qui a aujourd'hui 6 ans. Deux weekends par mois et un peu plus pendant les vacances scolaires, nous allons la chercher sur son lieu de vie. Elle saute de joie quand elle nous voit arriver, mais au retour, elle court aussi dans l'autre sens pour racon-

ter son séjour chez nous. À la maison, elle partage notre vie et elle s'est bien acclimatée. Bien sûr, on essaye de lui consacrer du temps et de l'énergie. De l'énergie, elle n'en manque pas !

En 2 ans, nous avons vu notre princesse s'affranchir et s'épanouir. Que de chemin parcouru ensemble ! Il faut toutefois reconnaître que tout n'est pas toujours facile dans le parrainage et qu'il y a, comme partout, des colères et des moments de fatigue.

Cette expérience de parrainage est enrichissante pour tous. Alors si vous en avez la possibilité, nous ne pouvons que vous encourager à vous lancer dans cette formidable aventure humaine. C'est beaucoup de bonheur à partager ! Si vous vous inscrivez dans cette démarche volontaire et bénévole, que vous soyez célibataire ou en couple, n'hésitez pas à vous adresser au service afin d'obtenir davantage d'informations ».

COORDONNÉES :

- Rue de Borfillet 12A, 6040 Jumelet
- 071/92.39.58
- servicedeparrainage@chu-charleroi.be

Laura Calbert, assistante sociale
Charlotte Noël, psychologue
Aurélie Dercourt, travailleuse sociale

A. MULAS, PÔLE ENFANCE ET FORMATIONS



Parrain & moi

Cité de l'Enfance

SERVICE PARRAIN & MOI

Le parrainage est un projet bénévole qui consiste à consacrer du temps à un enfant, à l'accueillir ponctuellement et régulièrement. Le rythme des contacts entre la famille de parrainage et l'enfant est établi selon les



DE L'AIDE POUR DEUX ORPHELINATS MALGACHES

Deux infirmières de l'ISPPC se sont rendues à Madagascar pour apporter des fournitures et repeindre la bibliothèque.

Roseline Iqbal et Shoba-Rani Longueville sont infirmières au CHU de Charleroi. Mais elles ont surtout un cœur grand comme l'île de Madagascar, là où elles se sont rendues le 8 juillet dernier, pour un voyage solidaire.

« Notre paroisse protestante soutient depuis des années deux orphelinats situés dans les quartiers défavorisés de la capitale Tananarive », explique Roseline Iqbal.



« Nous avons pu réaliser un projet qui nous tenait à cœur : nous rendre sur place pour participer à la rénovation de la bibliothèque d'un des orphelinats ainsi qu'offrir le résultat de notre collecte de vêtements, de matériel scolaire, de jeux, de vieux ordinateurs et GSM, etc... Je tiens pour cela à remercier vivement les membres du personnel de l'ISPPC qui ont contribué aux dons. Tous ont été appréciés ! Les Malgaches sont des bricoleurs et réparent vraiment tout ».



Roseline Iqbal

Partie pour 27 jours, la troupe n'a pas eu le temps de se reposer. Dès leur arrivée, les colis ont été triés en vue de leur redistribution. « Le lendemain, nous avons entamé un nouveau chantier : repeindre la bibliothèque de l'orphelinat de Topaza (murs, plafonds, châssis, etc...). L'opération s'est clôturée par une mémorable « Pancakes party » à laquelle ont participé les enfants de Topaza et leurs sympathiques responsables. Notre visite aura-t-elle changé le cours de l'histoire malgache ? Peut-être pas directement, mais par notre aide, même limitée, et par notre simple présence, nous avons me semble-t-il

accordé un soutien fraternel aux gens qui vivent des heures difficiles. C'est ce que m'inspire la visite faite dans le bidonville de la ville basse, dans les cabanes misérables où vivent les plus pauvres. Ils étaient heureux de nous voir et nous espérons que notre présence a été ressentie comme élan de solidarité de la part des gens vivant dans une autre culture. Ces visites nous ont permis de faire mieux connaissance avec nous-même et avec réalité culturelle et matérielle différente », conclut Roseline Iqbal qui précise encore que la radio locale a pu être sponsorisée grâce à cette action solidaire.

■ ROSELINE IQBAL,
INFIRMIÈRE AU SERVICE NEUROLOGIE





▶ REPRÉSENTATION THÉÂTRALE « JE SUIS UN AÎNÉ ET JE MÉRITE LE RESPECT »



Pour la 3^e année consécutive, l'ASBL Espace Seniors et la Résidence Heureux Séjour ont collaboré à l'élaboration d'une pièce de théâtre rejointes pour la première fois par les enfants de l'AMO.

Cette année, les résidents ont souhaité aborder une thématique importante : la maltraitance des personnes âgées.

Au départ d'une question simple :

« Où commence selon vous la maltraitance de la personne âgée ? », chaque résident a pu mettre en scène une situation ou une anecdote qu'il a vécue personnellement. La prestation exceptionnelle de « nos acteurs d'un jour » dont certains souffrent de troubles cognitifs conséquents, a soulevé beaucoup d'émotions. La maltraitance verbale blesse souvent davantage que la maltraitance physique, de nombreux spectateurs ont été fortement sensibilisés par le choix de cette thématique.

Les enfants de l'AMO ont pris quant à eux leur rôle très au sérieux, ils

méritaient tous une nomination aux Oscars.

A l'issue de la représentation, l'ASBL Respect Seniors a pris le relais en présentant ses objectifs et ses rôles auprès des personnes âgées, des résidents ou des familles.

Cette belle après-midi culturelle, riche en émotions, a comblé toutes les attentes : une campagne de sensibilisation finement menée, des échanges intergénérationnels émouvants... et déjà l'envie de renouveler l'expérience.

■ N. BORTOLOTTI,
ISPPC

Quiétude et Bambis

▶ RAPPROCHEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL

La proximité géographique entre la crèche « Les Bambis » et la Résidence Quiétude est telle qu'il était inconcevable pour les responsables de département de ne pas en profiter pour rapprocher les deux générations.

Le projet séduit. Rapidement, Mme Gasmanne et Mme Demeulemeester, membres du personnel de réactivation, rencontrent Madame Ippolito et Mme Santarone, toutes deux puéricultrices à la crèche, afin d'organiser la rencontre.

Les premiers ateliers lecture à la crèche voient le jour. La voix est po-

sée, la lecture est lente, les bambins sont captivés, suspendus aux lèvres des aînés : la magie opère, le pari est gagné !

UNE MULTITUDE D'ATELIERS...

Face à un tel succès, le projet s'enracine... Aujourd'hui, les échanges sont réguliers : au moins deux fois par mois, ils se déroulent tantôt au sein de la Résidence, tantôt au sein de la crèche.

Les rencontres se diversifient : lecture, peinture, motricité, cuisine... Tant d'échanges enrichissants pour les deux générations.

Les bénéfices sont immédiats, les

résidents sont enchantés, ils transmettent leurs savoirs, partagent leurs souvenirs et renforcent leur confiance en eux.

Les jeunes enfants, certes un peu intrigués, expriment leur curiosité, s'apaisent et attendrissent leurs aînés le temps d'un câlin.

Mais l'équipe de réactivation ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. En 2020, les deux générations mettront sur pied un spectacle de marionnettes, pour le plus grand plaisir des jeunes... et des moins jeunes.

■ DE MEULEMEESTER ELYSE, GASMANNÉ
ELODIE, HUYGÉ CAROLINE,
ISPPC



Travaux

▶ VÉSALE : LA RÉNOVATION SE POURSUIT

Inauguré en 1985, l'hôpital André Vésale reste l'un des piliers du CHU de Charleroi.

Mais comme tout édifice de cette taille, le temps fait son œuvre et une réfection s'impose pour conserver une haute qualité d'accueil pour nos patients. Fin 2019, la hall d'entrée a subi un premier rafraîchissement : les murs ont été repeints et les luminaires sont désormais tous opérationnels. Un nouveau revêtement de sol sera bientôt apposé pour donner un coup de frais à cet espace d'accueil qui détermine souvent les premières impressions des visiteurs.

Les chantiers ne s'arrêtent pas là, que du contraire. Il est en effet prévu de rénover deux unités de soins par an. En 2019, les travaux de rénovation se sont achevés dans le couloir du 8A, qui abrite la pneumologie. Le 7A, qui accueillera la révalidation polyvalente et cardio-pneumo, a également subi un relifiting complet et sera bientôt mis en service. La gériatrie occupera bientôt l'entièreté du 6^e étage. Le 6A a déjà été rénové et l'étude est lancée pour la réfection du 6B et du 6C. Le 9^e étage, où se trouvait notamment l'an-

cienne maternité, sera quant à lui destiné à la psycho-gériatrie, qui sera rapatriée de l'hôpital Vincent Van Gogh, une fois les « rafraîchissements » réalisés. Enfin, des plafonds tendus, financés par le Lion's Club d'Erquennes, seront inaugurés au sein du 4B (oncologie) en ce mois de février.

Un chantier important pour l'hôpital André Vésale a également débuté, avec quelques mois de retard dû à un remaniement du cahier des charges. En effet, ce sont finalement 9 boxes (et non 6) qui seront installés au sein des Unités de Soins Intensifs. Les travaux devraient prendre fin durant le premier semestre de 2020. Et, last but

not least, le couloir du rez-de-chaussée où se trouvaient le gîte de naissance et l'ancienne balnéothérapie va lui aussi connaître une nouvelle vie. Après réfection complète, il accueillera l'hôpital de jour gériatrique et des salles de consultation pédiatrique.

Bref, l'hôpital Vésale n'a pas terminé sa cure de jouvence. Et son horizon sur la nationale se dégagera bientôt puisque le projet de démolition du Rayon de Soleil est désormais enclenché.

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



Service T.I.C

DU « PRIVATE BANKING » AU SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ

Successeur de Jean-Pierre Binon à la Direction des TIC, Grégory Chevalier a débuté sa carrière dans le secteur bancaire avant de se tourner vers l'hôpital.

Multipliant les formations en parallèle du travail, il entrevoit l'avenir de l'ISPPC tourné vers le Big Data, la télémédecine et l'intelligence artificielle.

Grégory Chevalier n'affiche que 42 printemps et pourtant, son parcours professionnel est déjà bien rempli. Engagé



au helpdesk de la banque Fortis en 1999, il a gravi les échelons et exercé différents jobs tout en réussissant un graduat en informatique en cours du soir. « Lors de la fusion de Fortis banque et assurances, j'ai pris en charge le support exploitation de 1re et 2e lignes, explique notre nouveau directeur des TIC. Bref, tout ce qui concernait la gestion des magasins, les achats et le maintien de la gestion système. Lors de la crise financière, je suis passé au Retail Private Banking où j'ai surtout développé le Homebanking. En parallèle, j'ai obtenu mon master en sciences de gestion à la Fucam, avec une spécialisation en ressources humaines. Avant de quitter BNP Paribas Fortis, j'ai introduit le RH Group. J'étais en permanence entre Paris et Bruxelles pour unifier les processus de ressources humaines entre filiales internationales ».

Appréciant fortement les enjeux des soins de santé et la complexité de fonctionnement des hôpitaux, Grégory Chevalier a postulé, en 2014, au Grand



Hôpital de Charleroi. Durant trois ans, il a donc exercé ses talents entre le contrôle de gestion et l'accomplissement de divers projets. « Je me suis

toujours fixé des plans de carrière et je recherchais un poste de direction dans le financier, l'administratif ou l'IT pure, poursuit ce papa de 3 enfants. L'ISPPC correspondait donc à mes objectifs car le potentiel de développement interne est important, notamment en termes de Big Data, de télémédecine ou d'intelligence artificielle. J'espère également augmenter la coordination transversale avec les deux autres départements informatiques, la gestion des bâtiments et le corps médical ».

Originaire d'Yves-Gomezée, Grégory Chevalier espère trouver un peu de temps pour pratiquer un peu de sport. Car entretemps, il a repris les cours du soir à la faculté polytechnique de Mons pour devenir ingénieur civil en informatique et gestion...

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



Prise de rendez-vous

TIZIANO PIVA AUX COMMANDES DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Il n'est âgé que de 28 ans mais dispose déjà d'un solide bagage dans son domaine : le 16 décembre dernier, Tiziano Piva est devenu le nouveau responsable de la prise de rendez-vous de l'ISPPC.

Disposant d'un CESS en gestion des très petites entreprises, il a étoffé son CV en suivant diverses formations en management. Mais c'est au Grand Hôpital de Charleroi qu'il

a appris les secrets du métier en gravissant tous les échelons. Engagé comme standardiste en 2013, Tiziano Piva a occupé tour à tour les postes d'agent de call-center, de paramétreur de prise de rendez-vous avant de devenir responsable des admissions hospitalisations et urgences. C'est ainsi qu'il a pu gérer une équipe de 60 collaborateurs répartis sur quatre sites hospitaliers. Ultragenda, Wish, GED, Planiwin, Sirius et autres logiciels de planification n'ont plus de secrets pour ce jeune habitant de Châtelaineau féru de football et d'automobile.

Recherchant un nouveau défi, Ti-



ziano Piva a décidé de relever celui de l'ISPPC où le travail ne manque pas. A la tête de la cellule « prise de rendez-vous » et chef de projet Ultragenda, il gère l'arrivée des nouveaux prestataires, le paramétrage et, forcément, tout ce qui concerne les prises de rendez-vous au CHU de Charleroi. Bref, notre nouvelle recrue ne manquera pas de travail mais pourra compter sur le soutien de Stéphane Henrotin, Responsable du Flux Patients et Résidents.

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



Tournai 2019



ISPPC

VIVA FOR LIFE : LES NOUVELLES AVENTURES DE L'ANNÉE 2019 !



100km a vélo

Cette année encore, nous nous sommes surpassés pour l'Association Viva For Life. Entre courage et détente, les participants ont été nombreux ! Quels sont les défis relevés par le personnel ?

Nous vous expliquons ...

Chaque année, les kinésithérapeutes organisent un défi au profit de l'association. En 2018, le défi était de parcourir 38 km au pas de course pour déposer le chèque d'une valeur de 2500€. Cette année, ils ont visé encore plus haut avec un nouveau défi sportif ! Leur mission fut d'at-

teindre le plateau de Viva For Life à Tournai à vélo et de dépasser le montant récolté lors du dernier défi. Après 100 km d'effort, de courage et de persévérance, ils ont déposé la somme de 3048,21€. Le défi fut parfaitement relevé !

■ SARA MEDUGNO,
SERVICE COMMUNICATION

Relais pour la vie

24 HEURES NON-STOP CONTRE LE CANCER

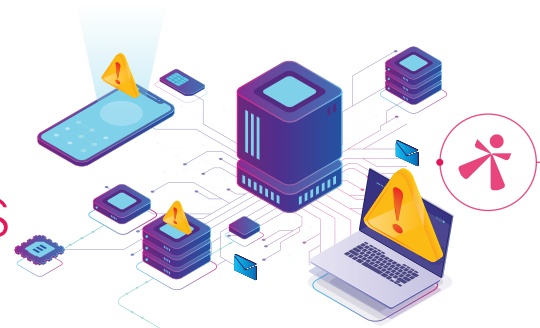
C'était une première pour l'ISPPC : déjà bien impliqué dans l'organisation d'actions en faveur du Télévie, notre « comité événementiel » s'est lancé un nouveau défi en se mobilisant pour l'édition 2019 du « Relais pour la Vie ».

L'équipe Communication, entourée de l'infatigable Isabelle Sniager, de Nicole Poiret, Jessica Sterckx, Frédéric De Deyn et Yves Lalière, a donc occupé un chalet durant 24 heures sur la place de la Digue à Charleroi afin de récolter des fonds pour la recherche contre le cancer. Au menu : boissons, assiettes de fromage et

charcuterie, chocolat chaud et de délicieuses gaufres maison. Sans oublier l'espace de jeux pour enfants. Malgré la fatigue, nos volontaires ont tenu bon jusqu'au dimanche midi pour assurer le service, durant cette nuit blanche plutôt frisquette. Avec au bout du compte, un don honorable qui est venu gonfler la cagnotte carolo du « Relais pour la Vie ».

D'ores et déjà prêt à remettre le couvert l'an prochain, le comité événementiel espère nouer une collaboration avec les services d'oncologie et de radiothérapie pour étoffer l'équipe et apporter une plus-value médicale à l'événement. Les membres du personnel qui souhaiteraient rejoindre l'équipe de bénévoles sont évidemment les bienvenus !

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



SERVAL : LE LANCEUR D'ALERTE DE L'INTERCOMMUNALE

Afin d'éviter les incidents au sein de notre intercommunale, et en particulier en milieu hospitalier, une vigilance de tous les instants est primordiale, mais humainement compliquée à mettre en œuvre.

Voilà pourquoi nos services TIC ont entamé le développement, voici 5 ans et demi, d'un outil d'assistance permettant le déclenchement d'alertes par le biais de canaux multiples. « Le SERVAL, ou Serveur d'Alarmes, est adaptable à quasi toutes les situations »,



■ Michel Andris

explique Michel Andris, chef de projet au service TIC. « Il peut s'agir d'un écart de température, d'une citerne qu'il faut remplir, de détection de mouvement par une caméra de surveillance, d'un bouton-poussoir pour avertir le gardiennage en cas d'agression... Diverses problématiques ont déjà trouvé réponse comme cet appel automatisé du personnel d'entretien en salle d'opération après une intervention ou, plus récemment, du bouton qui permet, en une seule pression, de mobiliser toute l'équipe médicale pour une césarienne en urgence ».

Concrètement, le serveur d'alarmes permet, selon les

demandes, d'envoyer un message vocal au numéro de téléphone configuré, un SMS sur un mobile, un message texte sur un DECT et un mail. « Pour ce qui est des messages vocaux et textuels, l'envoi est répété jusqu'à ce que le destinataire confirme la réception », poursuit Michel Andris, qui, avec son collègue Yoan Ypersiel, développe des trésors d'ingéniosité pour trouver les solutions les plus efficaces.

« Votre service nécessite d'être prévenu rapidement d'un problème quelconque ? Les TIC peuvent vous aider et créer votre alarme personnalisée. Une seule adresse :

✉ michel.andris@chu-charleroi.be.

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION

► De gauche à droite : Roland Denise, Mirella Tempio, Stelios Sinapidis et Jean-Michel Cambron

Call-Center

CALL-CENTER TECHNIQUE : LE « SOS DÉPANNAGE » DE L'ISPPC

BESOIN D'UNE INTERVENTION TECHNIQUE ?

➔ Un seul numéro : ☎ 24587

Un WC bouché, une ampoule à remplacer, un robinet qui coule ?

Souvent, vous perdez du temps inutilement à rechercher la bonne personne à contacter pour un dépannage rapide. Et dans certains cas, ces demandes aboutissent à des ouvriers qui ne sont pas forcément affectés à cette tâche précise. Pour éviter ces erreurs d'aiguillage, la Direction technique a mis en place un call-center pouvant réceptionner les appels et les emails de l'ensemble des sites de l'ISPPC. « Nous sommes disponibles 5 jours

sur sept, de 8 à 16 heures sans interruption, explique Stelios Sinapidis, responsable du central d'appel. « En contactant le call-center technique, le personnel est assuré que sa demande sera prise en compte rapidement et dirigée vers la bonne régie. Chaque requête génère un ticket et, quand le travail est accompli, ce ticket nous revient et nous pouvons clôturer le dépannage ».

Sur une année, Mirella Tempio, Roland Denise, Jean-Michel Cambron et Stelios Sinapidis gèrent entre 12.000 et 15.000 tickets, essentiellement destinés à la résolution

de problèmes techniques. Véritable gare de triage des dépannages, le call-center permet d'éviter les doublons de demandes, de diminuer les délais d'intervention avant une réparation effective, mais aussi d'établir des statistiques en termes de coûts.

Le call-center est donc un complément efficace du Carl Source. Mais au bout du fil, vous aurez toujours un interlocuteur sympathique, prêt à rechercher la meilleure solution à votre problème.

■ FRÉDÉRIC DUBOIS,
DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION



ISPPC

LES 15 KM DE CHARLEROI MÉTROPOLE



**Vous êtes de nature sportive ?
Le défi ne vous fait pas peur ?
Ce challenge est fait pour vous !
Redécouvrez les lieux cachés de la ville
de Charleroi en parcourant quelques
kilomètres à pied.**

Chaque année, la ville organise un grand événement sport-santé dans le but de rassembler marcheurs, coureurs et trailers ! Rendez-vous le 26 avril 2020 à la Haute Ecole Provinciale

Condorcet à Marcinelle et parcourez, au choix, 6 ou 15 km au pas de course. Les participants peuvent découvrir les principaux lieux et monuments de Charleroi. Relevez le défi en portant un t-shirt aux couleurs de l'ISPPC ! Les frais d'inscription sont offerts.

Inscrivez-vous au 071/920705 ou à l'adresse suivante :
service.communication@chu-charleroi.be.

■ SARA MEDUGNO,
SERVICE COMMUNICATION

Nouveaux médecins

- DR CÉLINE TILQUIN (ANESTHÉSIE)
- DR NATALIA AMARIUTEI (PNEUMOLOGIE)
- DR BERNARD LEFEBVRE (ORTHOPÉDIE)
- MME FIDAN OZVER (DENTISTERIE)
- DR LAURA CALDERARA (MÉDECINE DU TRAVAIL)
- DR BENJAMIN MILLET (ANESTHÉSIE)
- DR ALEXANDRA SIRBU (PNEUMOLOGIE)

Pensions

- SITE DE LODELINSART :
- FRANKARD THÉRÈSE (ARCHIVES)
 - JEDRYCZKA FRANÇOISE (ENTRETIEN MÉNAGER NETT.)
 - LEGRAND DANIELLE (SECRÉTARIAT MÉDICAL)
 - LOTHIER CHRISTINE (DIALYSE)

SITE DE VÉSALE :

- ALLEMEERSCH CLAUDINE (STÉRILISATION)
- BINON JEAN-PIERRE (TECHN. INFO. ET COM.)
- BOUFFIOUX RICHARD (ENTRETIEN TECHN. BATIMENT.)
- CALO JEAN-PIERRE (ENTRETIEN TECHN. BAT.)
- MEYNAERTS PHILIPPE (IMPRIMERIE)

SITE DE LÉONARD DE VINCI :

- GONZALEZ MOYANO MARIA-RÓSA (SOINS PALIATIFS)

SITE DE MARCHIENNE :

- COURENQ PATRICK (ENTRETIEN TECHN. BAT.)
- KOSTECKYJ MARIA (ÉQUIPE VOLANTE DE NUIT)
- ZIZZARI NICOLE (PSYCHIATRIE 3)

SITE DE L'ESPACE SANTÉ/POLYCLINIQUE DU MAMBOURG :

- TAMBINI MARZIA (ACCUEIL TARFAC)

CITÉ DE L'ENFANCE/PÔLE ENFANCE ET FORMATION :

- BENEDET SOPHY (DIR ADMIN ET FINAN)

Décès

NOUS AVONS MALHEUREUSEMENT APPRIS LE DÉCÈS DE :

- GUIDUCCI FILOMENA (PÔLE ENFANCE ET FORMATIONS - ACCUEIL EXTRA SCOLAIRE)

CONCOURS

La gagnante du concours de notre édition précédente est Gambacorta Marianna du service social de l'Hôpital Civil Marie Curie. Elle a reçu une tablette Archos Junior 16 GB.

A remporter : Une crêpe party

Question : Combien d'hôpitaux l'organisme allemand de traumatologie a-t-il déjà certifié ?

 676

 677

 767

Mme / M.

Service :

Site :

Renvoyez ce bulletin-réponse avant le 4 mars 2020 à Céline Scohy – Service Communication – Espace Santé.

Le gagnant sera désigné par tirage au sort. Un seul bulletin par agent. Copies non acceptées. Réponses par mail non prises en compte.

Concours uniquement destiné au personnel de l'ISPPC et aux pensionnés de l'ISPPC.

Les cadeaux à remporter sont offerts par l'Amicale de l'ISPPC.