



Nom de l'organisation : CHR de la Haute Senne

Nom du coach : Smart2Circle

Date d'adoption : septembre 2023

Par : Comité de direction

**CHR** HAUTE  
SENNE

EXERCICE RÉALISÉ PENDANT LE COACHING #2		A COMPLÉTER APRÈS COACHING #2 ET AVANT LE COACHING #3						
ENJEUX Matrice Matérialité 7 questions centrales Iso 26000	Description officielle	Description à destination des parties prenantes	ODD	LIEN(S) AVEC LE(S) CIBLE(S) ODD	ACTIONS CONCRÈTES À METTRE EN PLACE	OBJECTIF(S) OPERATIONNELS	KPI OPERATIONNELS	
1	Gouvernance Santé, croissance et équilibre financier	Santé, croissance et équilibre financiers sont importants pour le Chr Haute Senne parce qu'elles instaurent un climat de confiance et sa présence sur le marché. Le Chr Haute Senne veut contribuer à assurer un travail décent à ses collaborateurs et garantir sa pérennité en terme d'offre de soins et de service pour les générations futures.	Mettre en place des pratiques de <b>bonne gestion</b> permet de pouvoir garantir la <b>prise en charge</b> à court, moyen et long terme pour tous les patients, et être un <b>basin d'emplois</b> régional de premier plan.		1.3 Mise en place de système de protection sociale pour tous 8.2 - Productivité économique élevée à forte valeur ajoutée 10.2 Favoriser intégration sociale, économique et politique sans discrimination	Formation / sensibilisation des cadres aux éléments financiers	20% des cadres formés aux éléments financiers sur l'année 2023	Pourcentage / VA participation / an
2	Gouvernance et Loyauté des pratiques Transversalité et transparence en interne	La transversalité en interne et la transparence sont importants pour le Chr Haute Senne parce qu'elles instaurent un climat de confiance et renforcent les valeurs et la vision communes et partagées.	Croiser les idées et les compétences ( <b>transversalité</b> ), de manière <b>transparente</b> avec les <b>collaborateurs</b> et les <b>patients</b> , permet d'instaurer un <b>climat de confiance</b> .		16.6 - Institutions efficaces, responsables, transparentes à tous niveaux 16.7 - Prises de décisions caractérisées par dynamisme, ouverture, participation et représentation à tous les niveaux 17.14 - Renforcement de la cohérence des politiques de DD	Transparence au niveau des événements indésirables pour les chefs de service / soignants mais aussi patients - proches Faire connaître et sensibiliser à l'utilisation d'Ennov pour plus de transparence / transversalité	3 points qualité-sécurité patient réalisés par service et par an 50 événements indésirables déclarés par les patients par an 10% des collaborateurs ont suivi une formation Ennov sur l'année	- Nombre de réunion trimestrielle effectuée avec les services sur le retour EI - Nombre de personnes formées à Ennov / an
3	Gouvernance Culture RSE Intégrée	Une culture RSE intégrée est importante pour le Chr Haute Senne parce qu'elle encourage la participation effective des parties prenantes et une démarche de responsabilité sociale co-construite. C'est un engagement de son plan stratégique à l'horizon 2025	Adopter une démarche de <b>responsabilité sociale engagée</b> permet d'identifier les <b>impacts positifs</b> et <b>négatifs</b> que l'hôpital peut avoir sur la <b>société</b> et son <b>environnement</b> . Dans ce but, la <b>participation des collaborateurs</b> et des <b>patients</b> est majeure afin de mener des <b>plans d'action</b> pertinents.		12.6 - Responsabilité sociale des entreprises 16.6 - Institutions efficaces, responsables, transparentes à tous niveaux 16.7 - Prises de décisions caractérisées par dynamisme, ouverture, participation et représentation à tous les niveaux 17.14 - Renforcement de la cohérence des politiques de DD	Mener l'audit afin Veiller à avoir des parties prenantes sensibilisées à la RSE Veiller à avoir des critères RSE dans les cahiers de charge (Objectif 100%)	20% des cahiers de charges intégrant des critères RSE sur l'année	% de cahiers de charge qui incluent des critères RSE
4	Questions relatives aux consommateurs Patients Partenaires	Le patient partenaire est important pour le Chr Haute Senne parce que ce partenariat place le patient comme un acteur à part entière de la relation de soins tout en respectant ses choix dans toutes les étapes de son parcours de soins. Ce partenariat reconnaît le complémentarité des savoirs des professionnels de santé et des patients partenaires. Ce modèle vise tant l'intérêt du bien-être du patient que celui du professionnel de la santé.	Adopter une démarche <b>patient partenaire</b> permet au patient d'être <b>acteur</b> de sa prise en charge à l'hôpital mais aussi de valoriser son <b>expérience</b> dans l'amélioration continue de la <b>qualité</b> et la <b>sécurité</b> de son.		3.8 - Couverture sanitaire universelle 4.5 - Éliminer les inégalités d'accès à l'éducation 12.8 - Chacun reçoit les informations et connaissances nécessaires au DD et à un style de vie en harmonie avec nature.	Développer le partenariat patient (collaboration, écoute) Mesurer la satisfaction patient Encourager la participation patient proches aux comités du Chr	6 patients-proches partenaires participant au comité du partenariat patient proche tout au long de l'année 10% des actions proposées réalisées sur l'année 100% de bilan de satisfaction du comité fait avec chacun des patients partenaires 60% de satisfaction des patients partenaires	Nombre de patients partenaires Nombre d'actions proposées / réalisées par les patients partenaires (initiative des patients partenaires) % de satisfaction des patients partenaires % de bilan de suivi fait avec les patients partenaires
5	Questions relatives aux consommateurs Sécurité des soins	La sécurité des soins est prioritaire pour le Chr Haute Senne parce qu'elle vise la réduction de tout risque de préjudice évitable subi par le patient. Elle a pour ambition première d'éviter toute inversion du bénéfice/risque à se faire soigner. Renforcer la sécurité des patients fait partie de la politique d'amélioration continue de la qualité des soins et renforce la responsabilité du Chr Haute Senne liée à ses activités vis à vis du patient. Elle crée une relation responsable avec ses patients au travers de bonnes pratiques.	<b>Analyser et contrôler les risques</b> permet de garantir la <b>sécurité</b> pour tout patient à se faire soigner à l'hôpital. Dans ce but, mettre en place des <b>normes sécuritaires</b> et des <b>bonnes pratiques internationales</b> garantit la <b>qualité</b> et la <b>sécurité</b> des soins.		3.8 - Couverture sanitaire universelle 4.5 Éliminer les inégalités d'accès à l'éducation 12.6 - Responsabilité sociale des entreprises	Démarche ACI Audit interne Identitovigilance	Obtenir le niveau OR ACI 15 audits internes hygiène réalisés sur l'année 30 audits qualité sécurité patient réalisés sur l'année 100 événements indésirables déclarés liés à l'identitovigilance	Niveau accréditation ACI atteint Nombre d'audit interne / thématique / an Nombre d'identitovigilance
6	Questions relatives aux consommateurs Continuité et accessibilité des soins	Le Chr Haute Senne attache une grande importance à l'accessibilité géographique et financière de son offre de soins et de service adaptée aux évolutions de la société et à chaque étape de la vie du patient car ce sont les prérequis indispensables à un système de santé qualitatif et efficient.	Permettre la <b>continuité</b> (soins à chaque étape de la vie) et l' <b>accessibilité</b> (géographique et financière) de l'offre de soins favorise la <b>santé</b> de la population.		3.8 - Couverture sanitaire universelle 10.2 Favoriser intégration sociale, économique et politique sans discrimination	Plus de communication sur les enjeux financiers (factures, soins remboursés / non remboursés, déversement d'honoraires) Nouveau site internet : "accessibilité des soins" : tarifs + promotion dépistage gratuit (indicateurs promotion de la santé aussi) Plus de transparence dans la facturation (document qui informe en début de prise en charge) Suivi informations patient inter ou intra service / autres établissements Travailler le retour à domicile / transfert maison de repos Places parking (femmes enceintes, jeunes parents, famille nombreuse) Accès personnes porteuses de handicaps mentaux (personne contact à domicile)	100% des demandes de patients pris en charge au Chr avec un chien d'assistance consultation / hospitalisation acceptées Moins de 3 mois de délai de facturation moyen 50% des patients sortent avec un schéma de médication complet (PACT) sur l'année 2023	Taux moyen d'acceptation de patients pris en charge au chr avec un chien d'assistance consultation / hospitalisation Nombre de dossiers en contentieux "financiers" Temps moyen de délai de facturation Nombre de patient sortant avec schéma médication (PACT)
7	Environnement Gestion des déchets	La gestion des déchets est importante pour le Chr HS parce que comme producteur de volumes importants qui peuvent être infectieux et contenir des substances chimiques toxiques ils peuvent présenter un risque de contamination tant pour la population que pour l'environnement. Pour que les patients puissent recevoir les soins médicaux dont ils ont besoin et se rétablir dans un environnement sûr, il est indispensable d'éliminer les déchets en toute sécurité La gestion efficace de ses déchets doit aussi permettre au Chr Haute Senne de limiter toutes formes de pollution ou son incidence et préserver les ressources naturelles et réduire son empreinte carbone.	<b>Trier les déchets</b> permet de sécuriser les activités de soins qui sont susceptibles d'émettre des déchets <b>infectieux</b> et/ou contenant des substances <b>chimiques toxiques</b> . Maîtriser la circulation de ces déchets garantit un <b>environnement sûr</b> pour les patients, les <b>collaborateurs</b> , la <b>population</b> mais aussi l'éco-système.		3 - Vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge 11.6 - Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant 13.3 - Améliorer la sensibilisation et l'éducation institutionnelle et individuelle aux changements climatiques	Gaspiilage alimentaire Nouveau tri : nouvelles poubelles Réduction des déchets (par filière) Réduction emballage plastique (gestion des déchets en amont, choix du fournisseur, collaboration avec les fournisseurs) Compost (déchets verts) : achat broyeur pour un jardin partagé Bilan collaboration fournisseur (RSE / déchets)	50 000 kilos déchets B2 / an 20% des collaborateurs formés au tri des déchets en 2023	Volume de déchets par catégorie (B2 Infectieux) Formation de sensibilisation au tri des déchets du gaspiilage
8	Environnement Consommation énergies durables	Intégrer des critères environnementaux en complément des critères économiques dans le choix de ses biens de consommation est important pour le Chr Haute Senne car toute diminution d'émission de gaz et d'utilisation d'énergies fossiles favorise la réduction de la pollution de l'air et tout ce qui est possible de réduire les factures énergétiques en adoptant une consommation plus écologique.	<b>Consommer</b> en intégrant des <b>critères économiques</b> et <b>écologiques</b> permet de réduire la consommation énergétique tout en respectant l' <b>environnement</b> : réduire l'émission de gaz à effet de serre et encourager l'utilisation d'énergies renouvelables.		3 - Vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge 6.3 - Amélioration qualité eau en réduisant pollution 7.2 - Accroître part énergie renouvelable 7.3 - Améliorer l'efficacité énergétique 9.4 - Moderniser l'infrastructure et la rendre durable 13.3 - Améliorer la sensibilisation et l'éducation institutionnelle et individuelle aux changements climatiques	Domotique Sensibilisation Classes appareils électriques : favoriser la classe énergétique la moins énergivore	70% d'éclairage leds au bout de 3 ans au sein de la structure 10% des locaux équipés de détecteurs de mouvement / éclairage au bout de 1 an. 20% d'équipements efficient énergétique au bout de 1 an	% d'éclairage leds Nombre de détecteurs de mouvement / éclairage % équipement efficient énergétique (viser un objectif pour les futurs remplacements)
9	Environnement Biodiversité	La biodiversité est importante pour le Chr Haute Senne car il est convaincu que santé et biodiversité ont un avenir en commun. La biodiversité doit viser à assurer la préservation des espèces sur l'ensemble de ses sites hospitaliers mais peut être un atout thérapeutique en offrant à ses patients et aux visiteurs tout le bénéfice d'un environnement naturel, sain et ressourçant.	Garantir la <b>biodiversité</b> en préservant les espèces sur l'ensemble des sites hospitaliers est un <b>atout thérapeutique</b> pour les patients et visiteurs en offrant tout le bénéfice d'un <b>environnement naturel, sain et ressourçant</b> .		3 - Vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge 9.4 - Moderniser l'infrastructure et la rendre durable 11.3 - Renforcer l'urbanisation durable 11.6 - Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant 13.3 - Améliorer la sensibilisation et l'éducation institutionnelle et individuelle aux changements climatiques 15.5 - Prendre mesures pour réduire la dégradation milieu naturel	Jardin partagé autour du Chr (près des bancs) entretenir par bénévoles / fournisseur / patients partenaires / animations autour de ce jardin Tats végétaux (sélection du prestataire) Hôtels à insectes Pollution médicamenteuse des eaux (monitoring en aval)	Installation de 2 hôtels à insectes sur l'année 2023 Organisation d'1 activité autour de la biodiversité pour les patients et collaborateurs Taux de participation à cette activité d'au moins 20 collaborateurs	Nombre d'hôtels à insectes dans les alentours du Chr Activités autour de la biodiversité pour les patients / collaborateurs
10	Questions relatives aux consommateurs Éducation et promotion santé	L'éducation et la promotion de la santé sont importantes pour le Chr Haute Senne car elles ont pour objectif de donner aux individus et à la collectivité les moyens d'agir favorablement sur les facteurs déterminants de la santé.	Soutenir l' <b>éducation</b> et la <b>promotion de la santé</b> permet de donner aux patients les <b>moyens d'agir sur leur santé</b>		3.8 - Couverture sanitaire universelle 4.5 - Éliminer les inégalités d'accès à l'éducation	Campagne / comm hospital sans tabac Développement mois thématique (comm et porte ouverte) Campagne hygiène des mains Campagne vaccination grippe collaborateurs Potcasts thématiques et larges pour touchés le bassin de soins	5 actions de prévention / dépistage/ vaccination pour les patients / collaborateurs Taux moyen de participation aux divers événements de 20% des collaborateurs et 250 patients	Nombre d'action de prévention / dépistage / vaccination patients / collaborateurs Taux de participation
11	Communauté et développement local Collaborations, partenariats et réseautage	Les réseaux de santé sont importants pour le Chr Haute Senne car ils ont pour objet de favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge sanitaires, notamment de celles qui sont spécifiques à certaines populations, pathologies ou activités sanitaires.	Encourager les <b>réseaux de santé</b> permet de favoriser l' <b>accès aux soins</b> à tous les patients, en assurant la <b>continuité des parcours</b> et la coordination des différents professionnels de santé dans le bassin de vie.		3.8 - Couverture sanitaire universelle 4.5 - Éliminer les inégalités d'accès à l'éducation 17.14 - Renforcement de la cohérence des politiques de DD	Développer le trajet de soin au sein du réseau	5 collaborations inter hospitalières au sein du réseau Phare en cours ou abouties fin 2023	Nombre de collaboration inter hospitalières dans le réseau phare
12	Gouvernance Communauté et développement local Créateur d'emplois	La création d'emplois est importante pour le Chr Haute Senne car elle constitue ses ressources premières pour maintenir son activité et offrir à la population des soins de qualité et elle favorise une amélioration de la conjoncture économique avec une incidence socio-santaire.	<b>Créer des emplois</b> permet le maintien de l' <b>activité</b> et d' <b>offrir</b> à la population des <b>soins de qualité</b> en ayant un <b>impact social et économique</b> positif sur le territoire et son bassin d'emploi.		1.3 Mise en place de système de protection sociale pour tous 3.8 - Couverture sanitaire universelle 4.5 Éliminer les inégalités d'accès à l'éducation 8.2 - Productivité économique élevée à forte valeur ajoutée 10.2 Favoriser intégration sociale, économique et politique sans discrimination	Définir l' <b>objectif</b> plus précisément	1 nouvelle fonction / an 20 personnes embauchées dans les conditions de l'article 60 / an	Nombre de nouvelles fonctions Nombre d'article 60
13	Gouvernance Communauté et développement local Relations et conditions de travail Attractivité et fidélisation	Attractivité et fidélisation sont importants pour le Chr Haute Senne car il renforce son "magnétisme" visant l'autonomisation professionnelle et la valorisation de son personnel. Celles-ci se traduisent dans la montée en compétences du personnel, via la formation, la responsabilisation et la participation à la co-construction des projets institutionnels.	Avoir des <b>emplois attractifs</b> et une faible rotation du personnel, permet de renforcer le développement des <b>compétences</b> , l' <b>expertise</b> professionnelle, et l' <b>engagement</b> des <b>collaborateurs</b> au projet du Chr Haute Senne.		4.4 - Augmenter les compétences nécessaires à l'emploi 8.2 - Productivité économique élevée à forte valeur ajoutée	Politique de parrainage de recrutement	3% des collaborateurs en intérim se transformant contrat collaborateurs au Chr sur l'année 60% de satisfaction stagiaires sur l'année	Nombre de collaborateurs intérim qui deviennent collaborateurs Chr % satisfaction stagiaire
14	Relations et conditions de travail Bien-être et épanouissement des collaborateurs	Le bien-être et l'épanouissement des collaborateurs sont importants pour le Chr Haute Senne car ils renforcent les bonnes collaborations, la reconnaissance du travail, la cohésion d'équipe et le dialogue social. Ces relations positives contribuent au magnétisme de l'hôpital et également au bien-être et la santé du patient.	Favoriser le <b>bien-être</b> et l' <b>épanouissement</b> des <b>collaborateurs</b> au travail permet de renforcer les <b>bonnes collaborations</b> , la <b>reconnaissance</b> du travail, la <b>cohésion</b> d'équipe et le dialogue social. Ces relations positives concourent au déploiement de l'hôpital.		3 - Vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge 3.8 - Couverture sanitaire universelle 8.2 - Productivité économique élevée à forte valeur ajoutée	Avantages collaborateurs Formation communication positive	50% de taux de réponse au baromètre bien-être 40% de taux moyen de participation des collaborateurs aux activités bien-être	Baromètre bien-être (qu'est-ce qui est difficile / qu'est-ce qui vous manque / qu'est-ce qui vous plaît) annuel Taux de participation aux activités bien-être
15	Relations et conditions de travail Sécurité et santé des travailleurs	La sécurité et la santé des travailleurs sont importantes pour le Chr Haute Senne car elles contribuent à instaurer un environnement propice au développement de l'activité productive tant économique que sociale et un environnement de confiance. La sécurité au travail doit viser à supprimer ou à réduire les risques d'accidents susceptibles de se produire lors de l'exercice d'une activité professionnelle.	<b>Analyser et contrôler la sécurité</b> au travail vise à supprimer ou à réduire les <b>risques psycho-sociaux</b> , les <b>accidents de travail</b> et les <b>maladies professionnelles</b> . Cela contribue à instaurer un environnement propice au développement de l'activité productive tant économique que sociale et garantir un <b>climat de confiance</b> .		3 - Vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge 3.8 - Couverture sanitaire universelle 8.2 - Productivité économique élevée à forte valeur ajoutée	Prévention santé du dos	100 déclarations ou situations dangereuses déclarées pour les collaborateurs sur Ennov / an	Nombre AT / incidents déclarés (nouveau projet Ennov)

EXERCICE RÉALISÉ PENDANT LE COACHING #2			À COMPLÉTER APRÈS COACHING #2 ET AVANT LE COACHING #3		À COMPLÉTER PENDANT LE COACHING #4 ET À CLÔTURER AVANT LE COACHING #5	
ENJEU	THÈME	DESCRIPTION (4-5 lignes)	ODD	LIEN(S) AVEC LE(S) CIBLE(S) ODD (indiquer la cible pas l'ODD)	INDICATEUR(S)	ACTIONS CONCRÈTES À METTRE EN PLACE
EXEMPLES	RECRUTEMENT & ATTRACTIVITÉ	Sociétal / Social / Économique	Etre innovants pour attirer les talents, donner de la formation aux personnes, recruter des bons profils.	 	4.4	Assurer une bonne prise de connaissance des nécessités internes Réaliser un screening de qualité conformément aux demandes
	ENVIRONNEMENT	Environnement	Les challenges du monde dans les prochaines années sont liés au réchauffement climatique (décarbonisation, alternatives energies, circular economie et innovative ressource extraction) et à la surpopulation (rareté des aliments, maladies,..).	  	6.3 - 7.2 - 7.3 - 13.3	Participer à des salons étudiants, recherches LinkedIn proactives, etc. Faire le bilan carbone de notre entreprise Mesurer pour chaque projet la quantité de CO2 épargnée Faire connaitre interne et en externe par le biais de contenu educationel (campagne marketing et business dev) Faire connaitre et sensibiliser les Chefs d'Unité à le faire proactivement
1	Transversalité en interne	Social / Économique	La transversalité en interne est un enjeu pour le CHR Haute Senne parce que...			
2	Gestion énergétique	Environnement / Économique	La gestion énergétique est un enjeu pour le CHR Haute Senne parce que...			
3	Formation des futures générations tout profil	Social / Sociétal				
4	Maîtrise des coûts	Économique				
5	Conformité avec la réglementation	Économique				
6	Partenariats de qualité	Économique				
7	Relation saine avec le patient	Social				
8	Patient partenaire	Social / Économique / Sociétal				
9	Valorisation des métiers	Social				
10	Culture RSE intégrée	Environnement / Économique / Social				
11	Gestion des déchets	Environnement / Économique				
12	Bien-être du personnel / Bien-être psychosocial et physique	Social / Économique				
13	Formation continue du personnel	Social / Économique				
14	Qualité des soins	Social / Économique				
15	Cybersécurité et sécurité des données	Social / Économique				
16	Digitalisation	Environnemental / Économique				
17	Recrutement	Social / Économique				
18	Rétention / devenir ambassadeur	Social / Économique				
19	Attractivité	Social / Économique				
20	Gestion des infrastructures / Infrastructures hôpital de demain	Social / Économique / Environnemental				
21	Gestion de la croissance	Social / Économique				