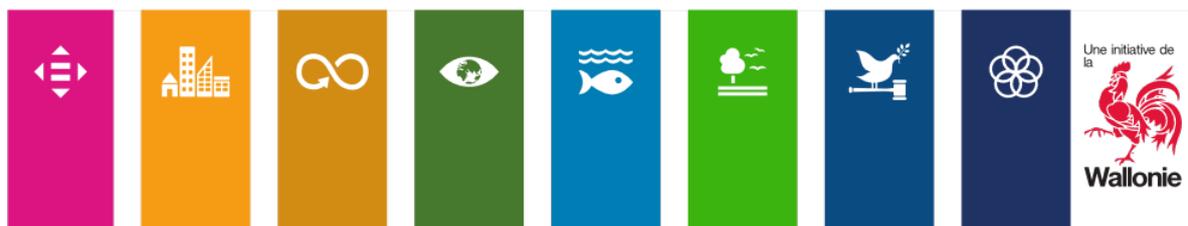




FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : CHU de Liège

Nom du coach : Stéphanie Fellen – Smart2Circle

Date d'adoption : 27/03/2024

Par :
Marc De Paoli – Administrateur Délégué
Delphine Gilman – Responsable Relations institutionnelles et Stratégie
Valérie Wambersy – Coordinatrice projets développement durable

1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

2. METHODE – Notre façon de procéder

L'accompagnement dont nous avons bénéficié s'est structuré en 5 demi-journées, animées par Stéphanie Fellen (Smart2Circle). Ce soutien s'est étalé sur un peu plus d'un an, chaque demi-journée ayant un objectif spécifique clairement défini :



Figure 1 : Processus d'accompagnement coaching ODD - Smart2Circle

03/2023 ➡ 04/2023 ➡ 05-06/2023 ➡ 09/2024 ➡ 03/2024

1. Engagement des parties prenantes

En février 2023, le CHU de Liège a formé un groupe de travail appelé "GT ODD" composé de 12 responsables, représentatifs des différents départements et services de l'institution, dans le but de participer activement et en toute légitimité (co-construction et décision) aux ateliers.

Sous la guidance du coach, la première étape a permis de se familiariser avec les concepts des ODD et d'identifier ceux potentiellement impactés par les activités du CHU de Liège.

Par la suite, un deuxième atelier a été organisé pour collectivement identifier les enjeux stratégiques pertinents qui ont un impact sur les ODD et sur lesquels il est nécessaire d'agir.

Cette démarche a conduit à l'établissement d'une liste de 18 enjeux pour le CHU de Liège. Pour chaque enjeu identifié, une brève description a été formulée et des leviers d'actions ont également été déterminés.

Une fois ces enjeux identifiés, ils ont été présentés aux parties prenantes internes et externes afin de recueillir leurs avis sur leur pertinence et leur importance.

Pour ce faire, nous avons tout d'abord adressé un questionnaire en ligne le 11 juillet 2023, auquel 907 personnes du CHU de Liège, toutes catégories professionnelles confondues, ont répondu.

Ensuite, le 25 septembre 2024, nous avons organisé une table ronde en présentiel rassemblant autant que possible les parties prenantes les plus représentatives et affectées par nos activités. L'objectif était d'engager une discussion approfondie sur ces questions.

Voici la liste des institutions présentes à notre table ronde :

- Echevinat de la transition Ecologique, mobilité, propreté et numérique
- AVIQ/SPW
- Belfius banque
- Liège Creative - Uliège
- Santhea- Fédération hôpitaux
- Doyen de la Fac de Médecine - Fac Médecine
- Ceinture Alimentaire Liégeoise – Asbl

Les parties prenantes ont également été invitées à classer les 18 enjeux par ordre de priorité pour le CHU permettant ainsi de les catégoriser en tant qu'enjeux majeurs, élevés, modérés et faibles sur une matrice de matérialité (cfr p. 7).

Dans le but de définir les objectifs spécifiques pour chaque enjeu et de concevoir les actions nécessaires pour les atteindre, nous avons décidé d'élargir la consultation au-delà du groupe de travail ODD initialement constitué, en incluant ceux qui ont exprimé un intérêt à participer à cette réflexion via une annonce intranet diffusée sur le site du CHU de Liège.

Un questionnaire comprenant des questions ouvertes a dès lors été adressé à un groupe élargi de participants le 13 décembre 2023. Nous avons reçu et analysé 150 réponses, ce qui nous a permis d'élaborer un plan d'action (feuille de route).

Une fois notre feuille de route élaborée, elle a été soumise à la validation du comité de direction lors de sa réunion du 26/02/2024.

2. Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route

Le groupe de travail composé de 12 personnes a contribué à la réflexion tout au long de l'accompagnement tandis qu'une coordinatrice de projets a pris en charge la coordination de la mission.

En juillet 2023, la désignation d'une responsable stratégie institutionnelle/RSE a renforcé l'équipe, ce qui a accru la pertinence de la mission en cours.

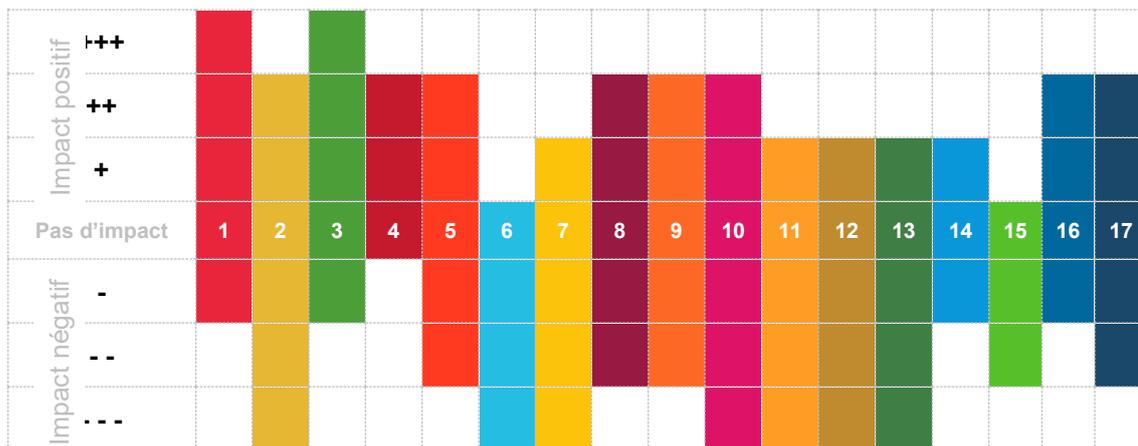
Cette implication a permis d'aligner la future feuille de route et la stratégie RSE de l'institution consolidant ainsi notre démarche dans l'accomplissement des objectifs stratégiques institutionnels. L'intégration de la feuille de route ODD dans une stratégie globale, permettra ainsi d'optimiser l'efficacité opérationnelle ainsi que de renforcer l'engagement et la motivation des collaborateurs. Par ailleurs, chaque structure (département, pôle ou service) sera prochainement invitée à désigner en son sein un référent durabilité/RSE afin de faire vivre les thématiques et de contribuer à opérationnaliser les actions concrètes.

3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement Durable

Afin de construire notre SDG Assesment, nous avons passé en revue chacun des 17 ODD en nous posant la question suivante :

“ Dans quelle mesure notre activité génère-t-elle un impact positif ou négatif pour l’atteinte de cet ODD ? ”.



Cette analyse révèle que nous influençons directement neuf des 17 ODD, que nous avons identifiés comme prioritaires, ainsi que sept autres ODD que nous avons jugés comme importants, à savoir :

- ODD prioritaires (9) :**
- ODD 1- Pas de pauvreté
 - ODD 2- Faim zéro
 - ODD 3- Bonne santé et bien-être
 - ODD 6- Eau propre et assainissement
 - ODD 7- Énergie propre et d'un coût abordable
 - ODD 10 - Inégalités réduites
 - ODD 11 - Villes et communautés durables
 - ODD 12 - Consommation et production responsable
 - ODD 13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques



- ODD importants (7) :**
- ODD 4 - Éducation de qualité
 - ODD 5 - Égalité entre les sexes
 - ODD 8 - Travail décent et croissance économique
 - ODD 9 - Industrie, innovation & infrastructure
 - ODD 15 - Vie terrestre
 - ODD 16 - Paix, justice et institutions efficaces
 - ODD 17 - Partenariat pour la réalisation des objectifs



2. Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

Dans un second temps, nous avons listé en atelier de travail quels étaient les enjeux stratégiques et pertinents au regard du développement durable.

Nous avons identifié et justifié 18 enjeux sur lesquels le CHU de Liège devrait agir :

ENJEU 1 : RECRUTEMENT, RETENTION ET ATTRACTIVITE

Le CHU de Liège, principal employeur de la région liégeoise avec plus de 6 000 salariés, doit maintenir son niveau d'activités en conservant et en recrutant les talents, ce qui constitue un enjeu de taille compte tenu de la pénibilité de certains métiers.

ENJEU 2 : BIEN-ETRE DU PERSONNEL

Soucieux que son personnel se sente pleinement engagé et épanoui, le CHU de Liège s'investit en vue de préserver le bien-être physique et psychologique de ses employés, tout en promouvant le respect mutuel et la collaboration au sein de son organisation.

ENJEU 3 : DIVERSITE ET INCLUSION

En tant qu'institution engagée dans son rôle sociétal, il est essentiel que le CHU adopte des mesures et des politiques favorisant la diversité sous toutes ses formes, incluant notamment le genre, la culture, le statut socio-économique, l'âge et les personnes à besoins spécifiques. Il est dès lors primordial pour le CHU de Liège de promouvoir l'égalité des chances tout en encourageant le partage des responsabilités au sein de notre institution.

ENJEU 4 : FORMATION POUR TOUS

L'enseignement constituant l'une des principales missions du CHU de Liège, une formation continue de qualité de l'ensemble de son personnel est une priorité. Il est important que chacun puisse, toutes professions confondues, bénéficier d'un accompagnement continu en matière d'apprentissage tout au long de la carrière ; c'est important tant pour permettre aux collègues de disposer des compétences et savoir-être nécessaires à l'exercice du métier, que pour favoriser la rétention des talents ainsi que l'attractivité de l'institution.

ENJEU 5 : ENSEIGNEMENT, RECHERCHE ET INNOVATION

Le CHU de Liège, en tant qu'hôpital universitaire, attache une grande importance à maintenir un niveau d'excellence dans le domaine de l'enseignement et de la recherche. Il est important d'instaurer une culture de l'innovation qui favorise l'évolution des compétences, le partage des bonnes pratiques, la diffusion des connaissances.

Le soutien à la recherche est indispensable pour faire évoluer les savoirs en vue d'accroître sans cesse la qualité des soins et le bien-être du patient, dans le respect de nos missions académiques.

Il est important de poursuivre un enseignement de qualité en permettant aux apprenants de développer les compétences utiles à l'exercice de leur métier et leur donner le goût de l'apprentissage et du sens critique, en combinant les savoirs théoriques et l'expérience de terrain.

ENJEU 6 : GESTION DE LA DONNEE ET CYBERSECURITE

Pour le CHU de Liège, il est primordial d'optimiser l'utilisation des données médicales, dans un cadre structuré et sécurisé pour une médecine efficiente et proactive.

L'information du patient sur le traitement de ses données médicales doit aussi être assuré. La cybersécurité doit être assurée dans un fonctionnement qui intègre, le cas échéant, la gestion de crise.

ENJEU 7 : PERENNITE FINANCIERE ET MAITRISE DES COUTS

Le CHU de Liège accorde une grande importance à maintenir un équilibre financier solide sur le long terme (soutenabilité).

Cette démarche vise à assurer de manière la plus pérenne possible la qualité des soins médicaux, l'accompagnement de qualité du patient et de ses proches, à investir dans la recherche et les infrastructures de pointe, ainsi qu'à fournir des emplois de qualité à plus de 6 000 employés.

ENJEU 8 : GOUVERNANCE

Garantir une gestion transparente, éthique et déontologique est essentiel afin de créer un environnement sain, respectueux des employés et des patients et renforcer la confiance du public dans les systèmes de santé. Le dialogue au sein de l'institution et entre les institutions doit constituer le fil rouge de notre gouvernance, notamment au niveau du Réseau Elipse.

ENJEU 9 : INFLUENCE POSITIVE

En tant qu'hôpital universitaire, nous avons la possibilité d'avoir une influence positive à plusieurs niveaux : au niveau de l'hôpital en tant que tel, au niveau de l'offre de soins dans le réseau hospitalier Elipse, au niveau du bassin liégeois, au niveau régional. Nous pouvons également nous inscrire dans une solidarité internationale avec des structures ou hôpitaux via des partenariats (Médecins du Désert, partenariat Panzi par exemple) ou des actions plus ponctuelles en lien avec l'aide internationale en cas de sinistre/catastrophe : dans ce cadre l'action du CHU de Liège peut se matérialiser par la formation, la mise à disposition de ressources techniques ou le partage de connaissances.

ENJEU 10 : SOINS POUR TOUS ET PREVENTION

En raison de sa mission fondamentale de soin, le CHU de Liège s'engage à assurer l'accès à des soins de haute qualité pour tous, sans distinction de statut socio-économique, et en respectant la diversité sans aucune forme de discrimination. L'accessibilité aux soins inclut inévitablement l'information du patient, notamment au travers des campagnes d'information/sensibilisation, pour en faire un partenaire privilégié, acteur de sa propre santé (patient partenaire). Elle implique également le respect des valeurs institutionnelles (REPROD) dans les relations avec le patient et son entourage, ainsi qu'une approche holistique qui tient compte du patient dans sa dimension bio-psycho-sociale.

ENJEU 11 : QUALITE DES SOINS

Pour le CHU, le défi consiste à déployer tous les efforts nécessaires pour garantir la prestation de soins de qualité aux patients. Cela se réalise à travers une expertise de haut niveau et en accordant une attention particulière au bien-être, à la sécurité et à l'éducation des patients. La qualité inclut non seulement la réalisation des actes techniques mais également la mise en place de la structure d'accueil et d'accompagnement qui permettra au patient de bénéficier de ses soins. Ainsi, la démarche qualité démarre dès l'instant où le patient prend contact avec l'hôpital, et perdure tout au long de son trajet de soins ; elle est en ce sens nécessairement multidisciplinaire.

ENJEU 12 : SANTE ENVIRONNEMENTALE

Pour le CHU, il est primordial d'assurer un environnement sain et favorable à la santé de ses patients et de son personnel. Il se doit dès lors de préserver la qualité des ressources telles que l'eau et l'air afin de prévenir les risques pour la santé humaine mais également pour la santé des écosystèmes aquatiques et terrestres.

ENJEU 13 : BIODIVERSITE

En tant qu'hôpital, le CHU est soucieux d'articuler la santé individuelle et la santé environnementale. Garantir une préservation de la biodiversité contribue au maintien d'un écosystème sain ayant un impact direct sur la santé des individus. Favoriser une biodiversité riche favorise la résistance aux maladies, aux invasions d'espèces exotiques.

ENJEU 14 : EMISSIONS DE CO2, EMPREINTE CARBONE

Les soins de santé en Belgique contribuent à hauteur de 5,5 % aux émissions de gaz à effet de serre. Dans cet objectif de réduction de son empreinte carbone, le CHU encourage activement la promotion de la mobilité douce ainsi que la réalisation de travaux de rénovation énergétique, ainsi que toute initiative permettant de développer sa durabilité. De plus, des réflexions sont en cours afin de "décarboner les soins de santé". Cela représente un défi majeur, compte tenu de la complexité et de la taille de l'institution.

ENJEU 15 : GESTION DES DECHETS HOSPITALIERS

Pour l'année 2021, le CHU de Liège a généré plus de 2 milles tonnes de déchets (tous types confondus), parmi lesquels une part significative est constituée de déchets dangereux. Ces chiffres mettent en évidence l'importance d'un enjeu majeur : prendre des mesures concrètes pour réduire notre impact environnemental et sanitaire.

ENJEU 16 : ALIMENTATION DURABLE ET RESPONSABLE

Le CHU de Liège a fourni environ 876 000 plateaux-repas aux patients en 2022. Par conséquent, il est crucial d'utiliser des produits alimentaires sûrs, non nocifs et de haute qualité. Le CHU soutient et encourage également la promotion d'une alimentation saine, durable et respectueuse pour la santé des patients et des travailleurs. L'alimentation est ainsi conçue comme un élément princeps en matière de prévention des maladies et de bien-être.

ENJEU 17 : POLITIQUE D'ACHATS DURABLES

Les hôpitaux représentent d'importants acheteurs et consommateurs de biens et de services. Il est dès lors utile d'intégrer des critères durables dans leurs politiques d'achat, en particulier en ce qui concerne la protection de l'environnement, les aspects sociaux et les préoccupations éthiques.

ENJEU 18 : RESILIENCE ET ROBUSTESSE

Le CHU est soucieux de disposer des compétences et réflexes nécessaires en cas de crise. Il s'agit non seulement de se préparer à réagir efficacement lorsque surviennent les crises (quel que soit leur échelon ou leur type), mais aussi de développer des mécanismes lui permettant d'anticiper au mieux et de développer une vision qui intègre à la gestion de crise la gestion de l'incertitude. Cette compétence est nécessaire non seulement pour permettre à l'hôpital de garantir les soins au patient, mais aussi pour la sécurité de son personnel.

Une fois ces enjeux identifiés, ils ont été présentés, via l'envoi d'un questionnaire en ligne, aux parties prenantes internes (conseil d'administration et personnel CHU de Liège) et externes (écoles d'infirmières, facultés de médecine Liège, banques, mutuelle, firmes pharmaceutiques etc.), afin de solliciter leurs avis sur leur pertinence et leur importance.

Ces parties prenantes ont également été invitées à classer les 18 enjeux du CHU de Liège par ordre de priorité afin de nous permettre de les cartographier sur une matrice de matérialité. Au total, 911 réponses ont été reçues et analysées.

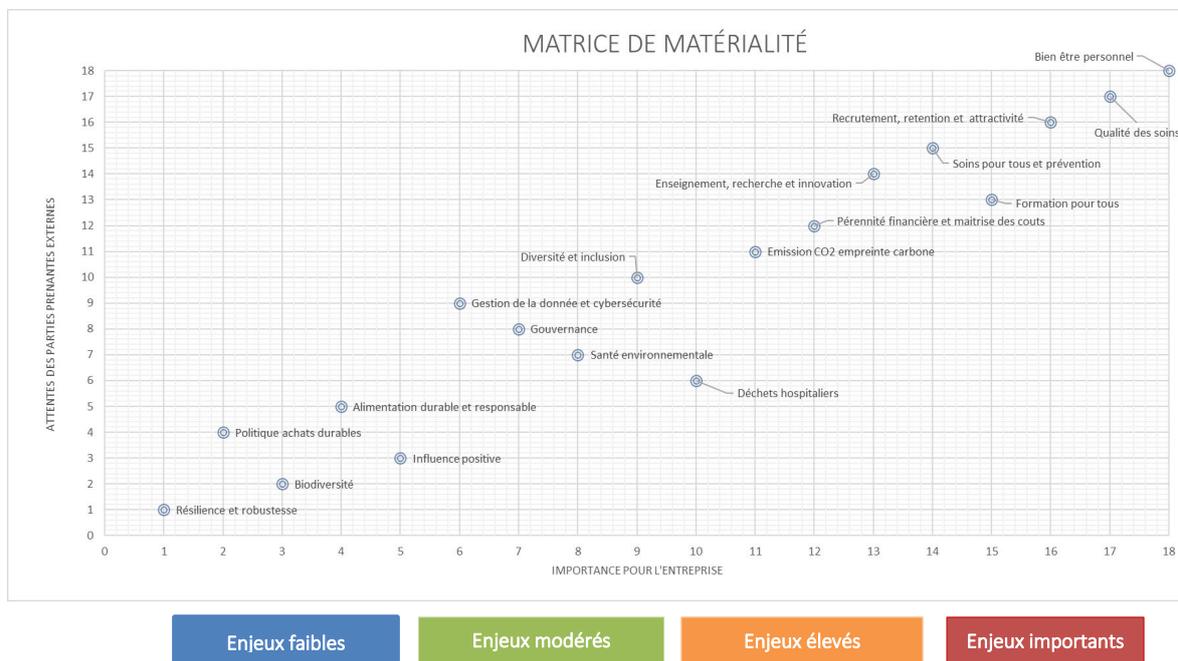


Figure 2 : Matrice de matérialité CHU de Liège

Ce processus a abouti à une classification des enjeux prioritaires en matière de développement durable :

CATÉGORIE	THÉMATIQUE	CONTRIBUTION ODD
Enjeux majeurs	<p>Bien être</p> <p>Qualité des soins</p> <p>Recrutement et attractivité</p> <p>Formation pour tous</p> <p>Soins pour tous et prévention</p>	
Enjeux élevés	<p>Enseignement, recherche et innovation</p> <p>Pérennité financière et maîtrise des coûts</p> <p>Émissions de CO2, empreinte carbone</p> <p>Gestion des déchets hospitaliers</p>	
Enjeux modérés	<p>Diversité et inclusion</p> <p>Santé environnementale</p> <p>Gouvernance</p> <p>Gestion de la donnée et cybersécurité</p> <p>Influence positive</p>	
Enjeux faibles	<p>Alimentation durable et responsable</p> <p>Biodiversité</p> <p>Politique d'achats durables</p> <p>Résilience et robustesse</p>	

4. PLAN D'ACTION - Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement durable



objectif opérationnel				
Diminuer l'absentéisme pour maladie de longue durée lié aux problématiques de bien-être au travail ainsi que les accidents de travail d'au moins 2%, selon les secteurs				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Développer dès 2024 pour une évaluation en 2026, un outil d'information, probablement numérique, pour mettre à disposition du personnel l'ensemble de l'offre d'accompagnement en matière de prévention et bien-être au travail (outils corporels, relationnels, managériaux, etc.). En complément du travail relationnel mené par les équipes compétentes, cet outil proposerait des tutos directement utilisables par le personnel (cohérence cardiaque, relaxation - méditation, etc.)	CHU de Liège	3.4 - 3C	Taux d'absentéisme lié : <ul style="list-style-type: none"> · aux absences pour maladie d'un an ou plus · aux accidents de travail Taux de participation au programme de prévention au bien-être au travail Retours des réflexions transversales qualité/sécurité – Cohezio Valorisation de l'humanisation sur le volet psychosocial.	2024-2026
Développer une politique institutionnelle pour la mobilité interne des collaborateurs en maladie longue durée	CHU de Liège	3.4	Taux de mobilité interne des collaborateurs en maladie longue durée	2024-2026
objectif opérationnel				
Renforcer l'information du patient pour le rendre davantage acteur de sa propre santé				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Développer le site web patient de manière à référencer au mieux les supports d'information (brochures, vidéos, etc.) vers l'utilisateur	Patient Collectivité	3.4	Nombre d'accès par an aux pages spécifiques fournissant ces informations	2026

objectif opérationnel				
+ Informer et former davantage le personnel de soin, sur l'importance de la qualité relationnelle dans les soins				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Informer et former le personnel de soin, via la plateforme de formation et via des sessions interactives, aux aspects éthiques, d'empowerment et relationnels dans le soin au patient	CHU de Liège	3.c	Nombre de formations organisées. Nombre de soignants participants.	2026
objectif opérationnel				
+ Disposer de produits sains et non toxiques pour l'humain et pour l'environnement				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Identifier les perturbateurs endocriniens qui pourraient circuler au CHU, procéder à cette analyse pour 20% des produits en 2027	CHU de Liège	3.9	Nombre de produits comprenant des perturbateurs endocriniens en circulation au CHU. Nombre de perturbateurs endocriniens et taux par produit le plus couramment utilisés	2027
objectif opérationnel				
+ Centraliser, vulgariser et partager (avec le public, les professionnels de la santé, en interne et en externe) les recherches médicales afin de faire évoluer les connaissances, susciter les collaborations et faire évoluer les soins				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Selon le plan stratégique du réseau, initier des collaborations thématiques disciplinaires et interdisciplinaires	Réseau hospitalier Elipse	3.8	Nombre de collaboration thématiques menées	2026
Développer les conférences de type 'grandes cliniques intégrées' ou "Back to med school" à l'échelle du Réseau hospitalier	Réseau hospitalier Elipse	3.8	Nombre de conférences organisées Taux de participation	2026
Formaliser les recherches via des informations accessibles au grand public (brochures, site web, etc.)	Collectivité	3.3-3.4-3.5-3.6-3.7-3.8-3.9-3D	Nombre d'articles vulgarisés	2026

objectif opérationnel				
+ Renforcer l'efficacité de la prévention au travers des campagnes d'information et sensibilisation des patients				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Organiser des dépistages grand-public dans des lieux externes à l'hôpital (galeries commerciales, etc.), le cas échéant à l'échelle du Réseau Elipse	Réseau hospitalier Elipse Collectivité	3.3-3.4-3.5-3.6-3.7-3.8-3.9-3D	Nombre de campagnes organisées. Nombre de contacts entrepris (nombre de fiches de dépistage, nombre de brochures distribuées, nombre de patients qui prennent un rdv).	2024
Assurer une représentation multidisciplinaire des professionnels autour du patient lors des campagnes	CHU de Liège Collectivité	3.3-3.4-3.5-3.6-3.7-3.8-3.9-3D	Nombre de professionnels de métiers différents.	2024
Envisager la collaboration avec le patient partenaire ou patient expert et définir ses modalités, notamment pour les campagnes de prévention	CHU de Liège Patient	3.3-3.4-3.5-3.6-3.7-3.8-3.9-3D	Nombre de patients partenaires ou experts	2024
objectif opérationnel				
+ Renforcer l'efficacité de la prévention au travers des collaborations renforcées avec les médecins traitants				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Impliquer les médecins traitants dans la communication des campagnes vers leurs patients	CHU de Liège Collectivité	3.3-3.4-3.5-3.6-3.7-3.8-3.9-3D	Nombre de campagnes organisées. Nombre de médecins traitants qui prennent contact avec l'organisateur Retour satisfaction des médecins traitants concernant leur implication dans les campagnes de prévention	2025



objectif opérationnel				
🚩 Viser une "longévité" minimale de 5 ans pour chaque nouvel employé en mettant en place des programmes d'intégration et de développement professionnel				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Instaurer en 2025 un accompagnement accru des collègues : mentorat, rendre obligatoire l'utilisation du questionnaire de mise en fonction après 1 mois, renforcer l'exploitation des données, prendre en compte les indicateurs issus du formulaire de sortie et développés dans le cadre du comité safety personnel. Ce, en complément des journées d'accueil et des rencontres ("tournée générale") afin de viser un "hôpital magnétique"	CHU de Liège	4.4.-4.5	Le nombre de nouveaux collègues restant en place au-delà de la période de 5 ans Taux de satisfaction récolté via enquête. Commentaires issus des formulaires de sortie	2025
Procéder à une évaluation annuelle des deux parties (questionnaire de satisfaction)	CHU de Liège	4.4.-4.5	Evaluation annuelle	2025
objectif opérationnel				
🚩 Etoffer la formation des médecins chefs de service, des chefs de services administratifs et directeurs administratifs en matière de compétences managériales, institutionnelles et relationnelles				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Former 50% des médecins chefs de service au management hospitalier, en ce compris la gestion d'équipe, la gestion budgétaire, les soft skills, la transition écologique, les connaissances institutionnelles et juridiques (Certification HEC en cours)	CHU de Liège	4.3-4.4-4.7	Taux de participation médecins chefs de service Résultat enquête de satisfaction HEC.	2025

Former 50% des chefs de service et directeurs administratifs au management hospitalier, en ce compris la gestion d'équipe, la gestion budgétaire, les soft skills, la transition écologique, les connaissances institutionnelles et juridiques (Certification HEC à envisager)	CHU de Liège	4.3-4.4-4.7	Taux de participation des chefs services et directeurs administratifs Résultat enquête de satisfaction HEC	2027
objectif opérationnel				
✚ Etoffer la formation du personnel, toutes fonctions confondues, en se basant sur les besoins de terrain et la vision ODD/RSE et encourager le personnel à s'inscrire dans un processus de formation continue				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Créer une plateforme de formations thématiques, en présentiel et distanciel, en "matchant" les offres et les besoins	CHU de Liège	4.4-4.7	Nombre de formations proposées	2027
Identifier les personnes-ressources (au CHU ou à l'échelle du réseau hospitalier) afin d'assurer l'offre de formation (professionnels formateurs et/ou collègues-experts)	CHU de Liège Réseau hospitalier Elipse	4.4-4.7	Nombre de formateurs	2027
Développer une banque de ressources pédagogiques (lectures utiles, liens vers des sites, etc.) en lien avec les besoins	CHU de Liège	4.4--4.7	Nombre de ressources pédagogiques	2027
Intégrer tous les services dans le module formation institutionnel fédérés et mettre à disposition le catalogue formation : assurer le suivi des formations légales via cet outil centralisé, réaliser ensuite des statistiques	CHU de Liège	4.4--4.7	Questionnaire de satisfaction sur l'efficacité/utilité de la formation (formateurs-formés)	2027

objectif opérationnel				
✚ Encourager le personnel de soin à suivre des formations continues via le centre de simulation (collaboration CHU-ULiège)				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Intensifier les collaborations entre le CHU et le Centre de simulation ULiège et développer la visibilité de l'offre de formation	CHU de Liège	4.3 – 4.4	Taux de participation du personnel de soin Nombre de formations mises en place	2025
objectif opérationnel				
✚ Intégrer les thématiques de développement durable et de responsabilité sociétale, en ce compris les clauses éthiques, dans la formation des médecins				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Sensibiliser la FWB à la nécessité de développer l'offre de formations DD/RSE des médecins, notamment sur base du programme établi par l'ULiège.	CHU de Liège Collectivité	4.7	Nombre de formations en lien avec le DD et la RSE	2026
Développer l'offre de formation en interne	CHU de Liège	4.7	Nombre de formations en lien avec le DD et la RSE	2026
objectif opérationnel				
✚ Encourager la participation des médecins aux modules développés par le Centre de simulation				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Intensifier les collaborations entre le CHU et le Centre de simulation ULiège. Développer la visibilité de l'offre de formation	CHU de Liège	4.3-4.4	Taux de participation du personnel de soin Nombre de formations mises en place	2025

objectif opérationnel				
✚ Améliorer l'évaluation des assistants et paramédicaux				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place une procédure d'évaluation régulière et codifiée	CHU de Liège	4.4	Taux d'assistants évalués Fréquence des évaluations menées	2025
objectif opérationnel				
✚ Mieux informer et mieux former le personnel, toutes fonctions confondues, d'une part à la cybersécurité et aux bonnes pratiques informatiques, d'autre part à la protection des données patients pour le personnel disposant des accès				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Créer et promouvoir un module de cybersécurité sur la plateforme Mael et viser 50% du personnel formé	CHU de Liège	4.4	Nombre de participants à la formation.	2025
Viser 100% de mots de passe sécurisés et surveiller le taux de création de mots de passe sécurisés	CHU de Liège	4.4	Taux de mots de passe Sécurisés.	2025
Développer la page intranet du CHU avec les informations de cybersécurité et identifier les premiers réflexes à adopter en cas (de suspicion) d'attaque	CHU de Liège	4.4	Nombre de consultations non pertinentes des profils patients détectés par les contrôles	2025



objectif opérationnel				
 Avoir connaissance de l'impact des déchets produits par le CHU, sur les eaux usées, la faune et la flore				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Surveiller la qualité des eaux usées du CHU via une collaboration renforcée avec le SPW et la Ville	CHU de Liège	6.3	Taux de résidus néfastes dans les résidus d'eaux usées produites par le CHU.	2030



objectif opérationnel				
 Réduire notre consommation énergétique				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Bloquer les vannes de radiateur en-deçà de 20° dans les espaces administratifs, tous sites confondus	CHU de Liège	7.3	Nombre de radiateurs contrôlés de manière centralisée Consommation énergétique sur une année	2025



objectif opérationnel				
<p> Améliorer de 15% la correspondance entre les besoins de recrutement du terrain pour les fonctions en pénurie et les engagements</p>				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
A fin 2025, organiser 1 job days pour les fonctions en pénurie, selon l'opportunité à l'échelle du CHU ou du réseau Elipse	CHU de Liège Réseau hospitalier Elipse	8.5-8.6	Le nombre de rencontres débouchant sur un engagement (contrat)	2025
Développer en 2025 une plateforme permettant de travailler la marque employeur et la notoriété de l'institution et de faciliter les process de recrutement ("site Jobs")	CHU de Liège	8.5-8.6	Nombre de candidatures spontanées reçues	2025
objectif opérationnel				
<p> Renforcer et visibiliser les collaborations entre le CHU et le monde pédagogique (ULiège, Hautes Ecoles, etc.)</p>				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Organiser 2 visites d'école en 2025, l'une sur un site hospitalier (métiers du soin) et l'autre sur un site logistique (métiers administratifs)	CHU de Liège	8.5-8.6	Nombre de partenariats avec les écoles Nombre d'étudiants participants	2025



objectif opérationnel				
<p> Inscrire l'innovation dans une véritable stratégie institutionnelle</p>				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Valoriser les produits de la recherche, en collaboration avec Rise et Interface ULiège, pour augmenter les brevets et projets innovants	Collectivité	9.5 – 9b	Nombre de brevets et projets innovants Taux de participation au Hakaton	2025
Organiser 1 Hakaton annuel avec le Rise, des professionnels du soin et de l'ingénierie	Collectivité	9.5 -9 b	Nombre de brevets et projets innovants Taux de participation au Hakaton	2025
objectif opérationnel				
<p> Soutenir et promouvoir davantage nos missions de recherches et leur lien avec les soins, soutenir les publications, la participation aux essais cliniques et visibiliser les recherches</p>				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Visibiliser davantage les recherches et leur lien avec le soin	CHU de Liège/Collectivité	9.5-9.b	Nombre de publications sur Orbi Nombre d'études cliniques réalisées et taux de participation Nombre de bourses et/ou montants financés par la Fondation Léon Fredericq	2025



 objectif opérationnel				
 Viser une meilleure prise en considération des besoins spécifiques des patients et visiteurs, en adoptant des politiques inclusives				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Définir les besoins spécifiques auxquels être attentifs et construire un plan d'action avec les collègues concernés	CHU de Liège Collectivité	10.2	Réalisation d'un plan d'action adoptant des politiques inclusives	2025
Pour les patients, former le call-center à une analyse minimale des besoins spécifiques éventuels dès la prise de rendez-vous, via un message inclusif (défini avec le service accueil patient)	CHU de Liège Collectivité	10.2	Nombre d'agents formés au call center	2025
Développer sur le site web une page dédiée aux moyens mis en oeuvre par le CHU pour assurer l'inclusion de toutes et tous, avec les contacts utiles (bénévoles, mobilité, interprétariat, etc.)	CHU de Liège Collectivité	10.2	Site web	2025
Mettre en place un message d'accueil multilingue sur le répondeur	CHU de Liège Collectivité	10.2	Message d'accueil	2025
Compléter les enquêtes satisfaction patient, avec des items relatifs à l'inclusion	CHU de Liège Collectivité	10.2	Résultats questionnaires satisfaction	2025

objectif opérationnel				
✚ Viser une meilleure prise en considération des besoins spécifiques du personnel en adoptant des politiques inclusives				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Développer sur le site intranet une page dédiée aux moyens mis en œuvre par le CHU pour assurer l'inclusion de toutes et tous, avec les contacts utiles (interprétariat, cellule genre, etc.)	CHU de Liège	10.2	Nombre de thématiques traitées sur la page web et nombre de visites des onglets concernées	2025
objectif opérationnel				
✚ Examiner l'opportunité et la faisabilité de remplacer ou compléter les sanitaires et vestiaires actuels par des espaces non genrés				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Procéder en 2025 à une étude de faisabilité (infrastructure, coût, etc.) et d'opportunité pour de futures constructions/projets	CHU de Liège/Collectivité	10.3	Contraintes techniques (m2 disponibles) et financières (coût, budget disponible, priorisation dans les aménagements), analyse d'opportunité	2025



objectif opérationnel				
Optimiser la gestion des crises via un processus rigoureux intégrant planification, gestion et débriefing post-crise, soutenu par les collaborations internes et externes nécessaires				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Revoir 100% des fiches PUH (Plan Urgence Hospitalière) internes et y apporter les actualisations nécessaires (responsabilités, tâches et missions, infrastructures techniques et informatiques, coordonnées de contact, analyses de risque et menaces, formation continue)	CHU de Liège	16.6	Nombre de répétitions générales de gestion crise Nombre de fiches PUH révisées et actualisées.	2025
Garantir 90% de débriefings post-crise et/ou retour d'expérience à l'horizon 2025	CHU de Liège	16.6	Taux de retours d'expérience post-crise Analyse qualitative et d'impact psycho-social de la gestion de crise	2025
Réaliser une cartographie des risques et faire un focus sur les risques qui mettent en péril l'activité hospitalière	CHU de Liège	16.6 - 13.1	Qualité de la cartographie	2025
Informier et former le personnel au PUH et aux fiches d'actions ; contrôler l'efficacité des mesures mises en place afin de réduire l'impact du risque	CHU de Liège	16.6	Nombre de membres du personnel informés et formés aux fiches et adéquation.	2025

Contrôler l'efficacité des mesures mises en place afin de réduire l'impact du risque.	CHU de Liège	16.6	Analyse qualitative et d'impact psycho-social de la gestion de crise	2025
Evaluer le BCP (Business Continuity Plan)	CHU de Liège	16.6	Adéquation de la réponse (rapidité, processus)	2025



objectif opérationnel				
✚ Mieux comprendre et connaître le cycle de vie des produits, en ce compris la gestion de leur fin de vie				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Procéder à une analyse du cycle de vie de 25% des produits les plus couramment utilisés en 2025	CHU de Liège	12.5-12.6	Résultats de l'analyse du cycle de vie	2025
objectif opérationnel				
✚ Réduire l'impact de l'activité quotidienne via des actions davantage collectivisées				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Rationaliser les imprimantes et poubelles individuelles et les remplacer : 1 imprimante et 1 bloc poubelles (tri) par couloir	CHU de Liège	12.5	Nombre de blocs poubelles (tri) Pourcentage de diminution du nombre de poubelles et imprimantes Nombre d'imprimantes	2025
Mener une réflexion sur l'usage unique/vs réutilisable/valorisable (exemple: cartons pour transferts internes, matériel bloc opératoires, etc.).	CHU de Liège	12.5	Création du GT "usage unique" et rapport (nombre de cartons externes réutilisés en interne, nombre de sets commandés pour le bloc opératoires, etc.).	2025

objectif opérationnel				
 Mettre en place une politique d'achats et de marchés publics durables, intégrant des critères de durabilités éthiques, environnementaux et sociaux				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Viser une meilleure pondération des critères durables dans la décision finale d'attribution du marché ou d'achat.	CHU de Liège	12.7	Nombre de marchés et achats incluant des critères durables. Nombre de critères durables identifiés et retenus.	2025
Contacteur les fournisseurs actuels et assurer une prospection des fournisseurs potentiels (missions de l'acheteur) afin d'évaluer la RSE des entreprises en matière de production, emballages, livraison et politique sociale	CHU de Liège	12.7	Nombre de fournisseurs contactés et s'inscrivant dans une démarche RSE et durable.	2025
Rationaliser les catalogues (démarche eprod)	CHU de Liège	12.7	Nombre de produits disponibles en catalogue	2025
Viser 20% de réutilisation du matériel usité et en bon état, de manière à réduire les nouvelles acquisitions et à libérer de l'espace de stockage	CHU de Liège	12.7	Taux de matériel interne réutilisé	2025
Informer sensibiliser le personnel : réutilisation du matériel, achats responsable, sobriété dans la consommation.	CHU de Liège	12.7	Nombre d'articles durables au sein des catalogues	2025
objectif opérationnel				
 Sensibiliser le personnel à la gestion des déchets hospitaliers et l'outiller avec des conseils concrets pour y contribuer				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Améliorer et promouvoir auprès du personnel l'outil de formation MAEL "tri des déchets"	CHU de Liège	12.5 -12.8	Nombre de formations suivies (taux de participation)	2024
Créer une banque de ressources sur le tri des déchets disponible sur intranet	CHU de Liège	12.5 -12.8	Nombre de ressources disponibles	2024

			Le taux d'utilisation de la banque de ressources sur le tri des déchets	
objectif opérationnel				
<p>✚ Améliorer le tri des déchets dans chaque service, médical ou non médical en visant une amélioration du tri de 10% fin 2024</p>				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Aménager des poubelles "tri des déchets organiques" sur tous nos sites en 2024	CHU de Liège	12.5	Nombre de poubelles "tri des organiques" installées Volume de déchets Organiques éliminés en filière spécifique Nombre de tris organiques inadéquats détectés	2024
Créer une infographie du tri des déchets et en faire une campagne d'affichage et publication sur nos sites et réseaux sociaux, notamment en informant le personnel du volume produit chaque mois (incitation aux éco-gestes)	CHU de Liège	12.5 -12.8	Nombre de consultation sur nos sites et réseaux sociaux	2024
objectif opérationnel				
<p>✚ Améliorer le tri des déchets hospitaliers, et permettre leur orientation vers la filière la plus adéquate (réutilisé/stérilisé/recyclé/revalorisé, éliminé, etc.) selon leur type et usage (PMC, métaux, B2, etc.). Diminuer le volume de déchets produits</p>				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Identifier les types de déchets concernés et leurs filières de tri, le cas échéant via les collaborations utiles (ULiège, Citadelle, Réseau Elipse, Wallonie, etc.) et promouvoir ces filières auprès des utilisateurs	CHU de Liège	12.3-12.4-12.5-12.8	Nombre de filières identifiées Volume de déchets attribué à une filière Nombre de blocs poubelles (tri)	2025
Mener une réflexion sur l'usage unique/vs réutilisable/valorisable (exemple: cartons pour transferts internes, matériel bloc opératoires, etc.)	CHU de Liège	12.3-12.4-12.5	Création du GT "usage unique" et rapport (nombre de cartons externes réutilisés en interne, nombre de sets commandés pour le bloc opératoires, etc.).	2025
Réduire de 10% les déchets alimentaires des plateaux-repas des patients, notamment par une	CHU de Liège	12.3-12.4-12.5	% de réduction des déchets alimentaires des plateaux-repas	2025

meilleure communication du nombre de repas à servir en temps réel (p.ex. patients à jeun)				
Réduire de 50% le disponible utilisé pour les patients et le remplacer en 2025 par du disponible biosourcé (cane à sucre, bagasse, etc.) ou par du matériel réutilisable (inox, ...)	CHU de Liège	12.3-12.4-12.5	% de réduction de disponible utilisé pour les patients % de disponibles biosourcés	2025
objectif opérationnel				
🌱 Mettre en place une politique d'alimentation contribuant à la transition vers un système alimentaire durable				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Privilégier le circuit court et obtenir le label Green Deal (cantines durables)	CHU de Liège	12.3	Obtention effective du label Green Deal	2025
Vendre les plats à emporter en fin de service si tout n'est pas vendu et le faire savoir via intranet	CHU de Liège	12.3	Nombre de produits vendus en fin de service Réduction du volume de gaspillage alimentaire	2025
Viser 50% de contenants biosourcés en 2025	CHU de Liège	12.3	Nombre de contenants biosourcés	2025
Viser une réduction de 50% du disponible pour le personnel grâce par l'utilisation de contenants en 2025	CHU de Liège	12.3	Nombre de personnes apportant leur propre contenant	2025
Sensibiliser le personnel au travers des outils de communication adaptés	CHU de Liège	12.3	Production et nombre d'outils de sensibilisation	2025

objectif opérationnel				
🌱 Promouvoir de meilleures habitudes alimentaires auprès du patient				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
En collaboration avec les experts médicaux internes, mener des programmes d'éducation et d'information sur l'alimentation	CHU de Liège	12.3-2.1	Nombre de programmes d'éducation et d'information sur l'alimentation organisés	2025

Améliorer le contact au chevet du patient pour connaître ses préférences et restrictions alimentaires	CHU de Liège	12.3 – 2.1	Taux de satisfaction repas dans les enquêtes patients	2025
Réduire de 10% les déchets alimentaires des plateaux-repas des patients, notamment par une meilleure communication du nombre de repas à servir en temps réel (p.ex. patients à jeun)	CHU de Liège	12.3 – 2.1	Le pourcentage de réduction des déchets alimentaires des plateaux-repas des patients	2025
Réduire de 50% le disposable utilisé pour les patients et le remplacer en 2025 par du disposable biosourcé (canne à sucre, bagasse, etc.)	CHU de Liège	12.3 – 2.1	Volume de disposables biosourcés/non biosourcés.	2025
Réduire de 10% les déchets dans les restaurants du personnel par une meilleure gestion des portions et une meilleure information aux clients.	CHU de Liège	12.3 – 2.1	Taux de réduction des déchets produits dans les restaurants du personnel	2025



objectif opérationnel				
Obtenir un bilan carbone de l'institution				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Réaliser un bilan carbone des sites Sart Tilman et CLC à l'horizon 2025, à l'échelle de l'institution (tous sites et activités) en 2030	CHU de Liège	13.2-13.3	Résultat du bilan carbone	2025-2030

objectif opérationnel				
 Développer des Green Blocs et des Green USI				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Analyser tous les projets futurs en intégrant des critères réduisant l'impact sur l'environnement et préservant la santé des travailleurs et des patients	CHU de Liège	12.5	Nombre de green blocs et de green USI	2028
objectif opérationnel				
 Viser une activité médicale sobre en dérivés carbonés				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Réaliser un bilan carbone des activités médicales pour 30% des activités en 2026, 60% en 2027, 100% en 2028 et mettre en place les mesures adaptées à une réduction d'empreinte de 20% pour 2030	CHU de Liège	13.2-13.3	Résultats du bilan carbone	2026

objectif opérationnel				
✚ Sensibiliser le personnel à l'impact de l'activité hospitalière en termes d'émissions de CO2 et l'outiller avec des conseils concrets pour participer à sa diminution				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Organiser au moins 1 conférence annuelle, en collaboration avec l'ULiège et mettre à disposition du personnel les outils concrets via intranet	Collectivité	13.3	Nombre de conférences organisées Taux de participation aux conférences	2024
Créer une banque de ressource sur les éco-gestes, disponibles sur intranet, en lien avec plusieurs thématiques (éco-conduite, consommation raisonnée des ressources en eau, électricité, chauffage, réduction du volume d'impressions, mobilité douce et multimodale, etc.)	CHU de Liège	13.3	Nombre de fiches et outils disponibles par thématique	2024
objectif opérationnel				
✚ Intégrer pleinement le développement durable et la soutenabilité (robustesse) dans la culture d'entreprise, en soutenant les initiatives, encourageant les actions et assurant leur visibilité				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Désigner des ambassadeurs par service/pôle/dpt, avec pour mission de transmettre les stratégies (top-down), relayer les initiatives internes et locales (bottom-up), contribuer à leur circulation et pratique par les équipes (transversal) - exemple : unités durables	CHU de Liège	13.2	Nombre d'ambassadeurs	2025
Inscrire les actions dans une perspective à long terme, viser les projets durables à forte valeur ajoutée et impliquant une vision holistique	CHU de Liège	13.1-13.2	Nombre d'actions concrètes engagées (ex : unités durables)	2025



objectif opérationnel				
 Développer un plan de gestion écologique des abords et espaces verts en collaboration avec l'ULiège, favorisant les plantes indigènes et le respect de la biodiversité				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Procéder à une analyse impact/coût biodiversité dans 50% des projets CHU en 2026	CHU de Liège	15.1	Nombre de projets CHU ayant fait l'objet d'une analyse impact/coût Nombre de projets CHU intégrant la biodiversité	2026
Etablir notre vision stratégique en matière de biodiversité et la partager avec l'ULiège, la Ville et le SPW pour soutenir des collaborations fructueuses	CHU de Liège	15.1	Recensements et mesures diverses faune et flore dans les abords et espaces verts	2026
objectif opérationnel				
 Sensibiliser le personnel au respect de la biodiversité et l'outiller pour participer à son respect				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Organiser 1 action (2024) et 2 actions (2025) de sensibilisation à la biodiversité et de recensement de la faune et de la flore en milieu naturel pour le personnel	CHU de Liège	15.1	Nombre d'activités organisées Nombre de participants aux actions	2024-2025



objectif opérationnel				
🚩 Instaurer une culture institutionnelle positive d'amélioration continue, en ce compris en matière de déclaration/gestion des événements indésirables				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Encourager la déclaration d'événements indésirables (DEI) dans le logiciel QualiT avec des retours d'expériences et la mise en place d'actions correctives	CHU de Liège	16.6	Nombre de DEI dans QualiT. Nombre de DEI graves	2026
Suivre les événements indésirables et mettre en place des actions pour éviter leur survenue	CHU de Liège	16.6	Nombre d'actions efficaces mises en place suite aux DEI	2026
Miser sur la visibilité et le suivi des actions réalisées suite aux événements récurrents / transversaux / graves /...	CHU de Liège	16.6	Nombre d'actions de visibilité	2026
Actualiser et développer la charte de soutien au personnel et la communiquer	CHU de Liège	16.6	Taux de membres du personnel sensibilisés à la charte	2026
Mener un audit qualité dans les unités de soins et rendre visible les résultats	CHU de Liège	16.6	Compte rendu audit qualité	2026
Développer l'approche processus en gestion des risques, et mettre en avant une gestion des risques « a priori »	CHU de Liège	16.6	Nombre de processus cartographiés Nombre d'analyses de risques et actions réalisées	2026

objectif opérationnel				
✚ Objectiver davantage la qualité des soins				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
<p>Etude de la base de données du SIME – service d'informations médico-économiques du CHU.</p> <p>Développement accru d'indicateurs cliniques</p>	CHU de Liège	16.6	<p>Morbi-mortalité des patients hospitalisés au CHU ventilés par pathologies</p> <p>Confronter la performance du CHU avec les normes internationales de soins (par ex. critères de qualité de l'AVC aigu)</p>	2025
objectif opérationnel				
✚ Impliquer davantage les proches du patient dans le soin et l'accompagnement				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
<p>Aborder une vision transversale au niveau de l'analyse des DEI (Déclaration Evènements Indésirables) et des plaintes reçues</p>	CHU de Liège	16.6	<p>Nombre d'anamnèses complètes comprenant les données sur le réseau du patient</p> <p>Durée moyenne de séjour</p> <p>Nombre de séjours prolongés pour des raisons de manque de réseau autour du patient (solitude ou manque de structure d'aval)</p>	2026

objectif opérationnel				
✚ Objectiver davantage la qualité perçue des soins au niveau du personnel qui les dispense, du patient qui en bénéficie et des proches				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Evaluer l'expérience patient, l'expérience soignant, l'expérience proche par l'élaboration de questionnaires de satisfaction	CHU de Liège	16.6	Nombre de questionnaires complétés par les patients et leurs réponses. Confrontation des indices de qualités internationaux (par exemple AVC) avec la performance du CHU	2027
Mesurer les délais d'attente pour obtenir des rdv dans les différents services et actualiser ces données au moins tous les 2 mois. En tirer des pistes d'amélioration	CHU de Liège	16.6	Nombre de questionnaires complétés par le personnel de soin et leurs réponses Nombre de questionnaires complétés par les proches et leurs réponses Nombre de dossiers en médiation hospitalière et nature des plaintes. Résultat des enquêtes de satisfaction	2027
objectif opérationnel				
✚ Augmenter notre réponse aux appels à projets opportuns pour le CHU, assurer leur mise en œuvre et leur visibilité interne et externe				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Instaurer une veille et une centralisation des appels à projets menés au CHU de Liège	CHU de Liège	16.6	Nombre d'appels à projets centralisés par le CHU de Liège	2025
Développer et actualiser une base de données regroupant les appels	CHU de Liège	16.6	Nombre d'appels à projets avec une issue positive	2025
Soutenir les chefs de projet dans l'analyse préalable des appels, dans les réponses aux conditions de l'appel et dans la mise en œuvre	CHU de Liège	16.6	Nombre de chefs de projets soutenu	2025

objectif opérationnel				
✚ Inclure la pérennité financière dans les réflexions stratégiques sur les investissements				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Etablir des projections pluriannuelles à 5 ans du compte de résultat sur base d'hypothèses en lien avec les chiffres d'affaires à réaliser et les moyens à mettre en œuvre	CHU de Liège	16.6	Taux d'endettement Cash-flow Résultat opérationnel et courant	2030
objectif opérationnel				
✚ Renforcer et soutenir le cas échéant, la participation des membres concernés aux décisions				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Sensibiliser les membres des instances à l'importance de mener des exposés clairs et objectifs, en libellant des propositions de décisions de nature à permettre aux membres de décider de la manière adéquate	CHU de Liège	16.6-16.7	Taux de satisfaction des managers et équipes dans la transmission des informations et décisions	2024
objectif opérationnel				
✚ Renforcer la transparence dans la communication des décisions prises				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Sensibiliser les managers à la communication et transmission d'informations et décisions vers leurs équipes	CHU de Liège	16.6-16.7	Taux de satisfaction des managers et équipes dans la transmission des infos et décisions	2024
Sensibiliser les managers à l'importance d'assurer les conditions d'une remontée d'informations de leurs équipes vers eux	CHU de Liège	16.6-16.7	Taux de satisfaction des managers et équipes dans la transmission des infos et décisions	2024
Poursuivre le développement d'outils de communication adaptés aux cibles	CHU de Liège	16.6-16.7	Nombre d'outils de communication développés et leur taux d'utilisation	2024

objectif opérationnel				
✚ Intégrer pleinement les dimensions de transparence, équité, bien-être et sens au travail dans la stratégie du CHU				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Intégrer les éléments de notre démarche DD au plan stratégique quinquennal	CHU de Liège	16.6-16.7	Nombre d'enjeux effectivement intégrés et opérationnalisables dans le plan stratégique	2024



objectif opérationnel				
✚ Envisager la faisabilité de créer une Fondation à visée de coopération au sein du Réseau Elipse				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place un GT recensant les initiatives, projets et ressources humanitaires en intégrant une réflexion éthique et pragmatique	CHU de Liège Réseau Elipse	17.16- 13b	Mise en place du groupe de travail Le rapport produit	2026

5. RECAPITULATIF - Contribution CHU DE Liège en faveur des Objectifs de Développement Durable

	ODD	Enjeux	Objectifs à atteindre	Échéance
	ODD 3	E2	Diminuer l'absentéisme pour maladie de longue durée lié aux problématiques de bien-être au travail ainsi que les accidents de travail d'au moins 2%, selon les secteurs	2024-2026
	ODD 3	E11	Renforcer l'information du patient pour le rendre davantage acteur de sa propre santé	2026
	ODD 3	E11	Informier et former davantage le personnel de soin, sur l'importance de la qualité relationnelle dans les soins	2026
	ODD 3	E12	Disposer de produits sains et non toxiques pour l'humain et pour l'environnement	2027
	ODD 3	E9	Centraliser, vulgariser et partager (avec le public, les professionnels de la santé, en interne et en externe) les recherches médicales afin de faire évoluer les connaissances, susciter les collaborations et faire évoluer les soins	2026
	ODD 3	E10	Renforcer l'efficacité de la prévention au travers des campagnes d'information et sensibilisation des patients	2024
	ODD 3	E10	Renforcer l'efficacité de la prévention au travers des collaborations renforcées avec les médecins traitants	2025
	ODD 4	E1	Viser une "longévité" minimale de 5 ans pour chaque nouvel employé en mettant en place des programmes d'intégration et de développement professionnel (lien avec enjeu 4 "formation pour tous")	2025
	ODD 4	E4	Etoffer la formation des chefs et directeurs (médecins et administratifs) en matière de compétences managériales, institutionnelles et relationnelles	2025
	ODD 4	E4	Etoffer la formation du personnel, toutes fonctions confondues, en se basant sur les besoins de terrain et la vision ODD/RSE et encourager le personnel à s'inscrire dans un processus de formation continue	2025
	ODD 4	E4	Encourager le personnel de soin à suivre des formations continues via le centre de simulation (collaboration CHU-ULiège)	2025
	ODD 4	E5	Intégrer les thématiques de développement durable et de responsabilité sociétale, en ce compris les clauses éthiques, dans la formation des médecins	2026
	ODD 4	E5	Encourager la participation des médecins aux modules développés par le Centre de simulation	2025
ODD 4	E5	Améliorer l'évaluation des assistants et paramédicaux	2025	

	ODD 4	E6	Mieux informer et mieux former le personnel, toutes fonctions confondues, d'une part à la cybersécurité et aux bonnes pratiques informatiques, d'autre part à la protection des données patients pour le personnel disposant des accès	2025
	ODD 6	E12	Avoir connaissance de l'impact des déchets produits par le CHU, sur les eaux usées, la faune et la flore	2030
	ODD 7	E12	Réduire notre consommation énergétique	2025
	ODD 8	E1	Améliorer de 15% la correspondance entre les besoins de recrutement du terrain pour les fonctions en pénurie et les engagements	2025
	ODD 8	E9	Renforcer et visibiliser les collaborations entre le CHU et le monde pédagogique (ULiège, Hautes Ecoles, etc.)	2025
	ODD 9	E5	Inscrire l'innovation dans une véritable stratégie institutionnelle	2025
	ODD 9	E5	Soutenir et promouvoir davantage nos missions de recherches et leur lien avec les soins, soutenir les publications, la participation aux essais cliniques et visibiliser les recherches	2025
	ODD 10	E3	Viser une meilleure prise en considération des besoins spécifiques des patients et visiteurs, en adoptant des politiques inclusives	2025
	ODD 10	E3	Viser une meilleure prise en considération des besoins spécifiques du personnel, en adoptant des politiques inclusives	2025
	ODD 10	E3	Examiner l'opportunité et la faisabilité de remplacer ou compléter les sanitaires et vestiaires actuels par des espaces non genrés	2025

	ODD11	E18	Optimiser la gestion des crises via un processus rigoureux intégrant planification, gestion et débriefing post-crise, soutenu par les collaborations internes et externes nécessaires	2025
	ODD 12	E12	Mieux comprendre et connaître le cycle de vie des produits, en ce compris la gestion de leur fin de vie	2025
	ODD 12	E14	Réduire l'impact de l'activité quotidienne via des actions davantage collectivisées	2025
	ODD 12	E17	Mettre en place une politique d'achats et de marchés publics durables, intégrant des critères de durabilités éthiques, environnementaux et sociaux	2025
	ODD 12	E15	Sensibiliser le personnel à la gestion des déchets hospitaliers et l'outiller avec des conseils concrets pour y contribuer	2024
	ODD 12	E15	Améliorer le tri des déchets dans chaque service, médical ou non médical en visant une amélioration du tri de 10% fin 2024	2024
	ODD 12	E15	Améliorer le tri des déchets hospitaliers, et permettre leur orientation vers la filière la plus adéquate (réutilisé/stérilisé/recyclé/revalorisé, éliminé, etc.) selon leur type et usage (PMC, métaux, B2, etc.). Diminuer le volume de déchets produits	2025
	ODD 12	E16	Mettre en place une politique d'alimentation contribuant à la transition vers un système alimentaire durable	2025
	ODD 12	E16	Promouvoir de meilleures habitudes alimentaires auprès du patient	2025
	ODD 13	E14	Obtenir un bilan carbone de l'institution	2025-2030
	ODD 13	E12	Développer des green blocs et des green USI	2028
	ODD 13	E12	Viser une activité médicale sobre en dérivés carbonés	2026-2030
	ODD 13	E14	Sensibiliser le personnel à l'impact de l'activité hospitalière en termes d'émissions de CO2 et l'outiller avec des conseils concrets pour participer à sa diminution	2024
	ODD 13	E18	Intégrer pleinement le développement durable et la soutenabilité (robustesse) dans la culture d'entreprise, en soutenant les initiatives, encourageant les actions et assurant leur visibilité	2025

	ODD 15	E13	Développer un plan de gestion écologique des abords et espaces verts en collaboration avec l'ULiège, favorisant les plantes indigènes et le respect de la biodiversité	2026
	ODD 15	E13	Sensibiliser le personnel au respect de la biodiversité et l'outiller pour participer à son respect	2024-2025
	ODD16	E11	Instaurer une culture institutionnelle positive d'amélioration continue, en ce compris en matière de déclaration/gestion des événements indésirables	2026
	ODD16	E11	Objectiver davantage la qualité des soins	2025
	ODD16	E11	Impliquer davantage les proches du patient dans le soin et l'accompagnement	2026
	ODD16	E11	Objectiver davantage la qualité perçue des soins au niveau du personnel qui les dispense, du patient qui en bénéficie et des proches	2027
	ODD16	E5	Augmenter notre réponse aux appels à projets opportuns pour le CHU, assurer leur mise en œuvre et leur visibilité interne et externe	2025
	ODD 16	E7	Inclure la pérennité financière dans les réflexions stratégiques sur les investissements	2030
	ODD 16	E8	Renforcer et soutenir le cas échéant, la participation des membres concernés aux décisions	2024
	ODD 16	E8	Renforcer la transparence dans la communication des décisions prises	2024
	ODD 17	E9	Envisager la faisabilité de créer une Fondation à visée de coopération au sein du Réseau Elipse	2026