

NOS VALEURS





NOS VALEURS

NOTRE CAP À SUIVRE
4

VIVRE NOS VALEURS
6

NOTRE ENGAGEMENT
8

DÉFINITION DES VALEURS
10

BIENVILLANCE
12

EXCELLENCE
14

EXEMPLARITÉ
16

RESPECT
18

SYNERGIE
20



NOTRE CAP À SUIVRE

Lors de la naissance du CHU UCL Namur et de son réseau intégré de soins et de services, fruit de fusions successives, une réflexion s'est façonnée autour d'un projet fédérateur pour toutes ses entités. Notre projet d'entreprise, baptisé Odyssee, s'inscrit dans cette lignée et vise le développement réussi du CHU UCL Namur de demain, en privilégiant notamment les complémentarités entre nos pôles d'activité et en renforçant notre réseau intégré de soins et de services.

Notre projet d'entreprise définit les objectifs généraux, les valeurs, la philosophie poursuivis par le CHU en tant qu'institution, tout en affirmant son identité. Destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, il a pour ambition de le motiver, de l'impliquer, d'assurer sa cohésion et, à terme, de développer l'entreprise à l'aide de l'élaboration d'un projet cohérent et fédérateur. Véritable défi que le CHU se lance à lui-même, il exprime l'unité de ses diverses orientations stratégiques, dans le respect de sa culture.

L'identité d'Odyssee n'a pas été définie au hasard. A l'instar

du voyage en mer d'Ulysse, elle symbolise notre épopée, la direction et le cap que notre CHU souhaite prendre afin de nous positionner comme un acteur incontournable des soins de santé. Véritable fil conducteur, les projets qui découlent de notre stratégie feront référence à la thématique de la navigation et de la voile.

Continuer notre traversée et parvenir au succès nécessitent une vision ambitieuse et partagée, représentée par notre projet d'entreprise et soutenue par une approche de gestion innovante et responsabilisante traduite par notre modèle managérial.



Odyssée définit la mission, la vision, les objectifs, les axes stratégiques, les valeurs et le plan d'action du CHU UCL Namur.



À travers cette démarche fondatrice, notre projet d'entreprise poursuit les objectifs suivants :

- ❖ officialiser notre vision commune, montrer le cap à suivre ;
- ❖ rendre visible et concrète la traduction de notre vision en objectifs opérationnels clairs, préciser comment contribuer individuellement ou en équipe à la réalisation de nos objectifs ;
- ❖ focaliser notre énergie sur un nombre sélectionné d'axes prioritaires ;
- ❖ donner de l'autonomie, en fixant le cadre.

Les valeurs constituent un des piliers fondamentaux d'une institution. Notre projet d'entreprise se fonde notamment sur 5 valeurs essentielles :
le respect, l'excellence, l'exemplarité, la synergie et la bienveillance.

Le vécu de ces valeurs constitue un élément motivant et inspirant à la pratique professionnelle de chacune et chacun et influence la perception extérieure de notre institution. Il représente un puissant facteur d'attrait pour les talents ainsi que pour les patients, résidents et enfants amenés à être pris en charge au CHU.

Partager et vivre au quotidien ces valeurs, à travers toutes les structures de l'institution, forgent l'ADN de notre CHU et renforcent les liens que nous tissons au jour le jour.

VIVRE NOS VALEURS

Le CHU UCL Namur promeut cinq valeurs institutionnelles qui tendent à considérer autrui avec respect, prôner l'excellence, viser l'exemplarité, travailler en synergie et faire preuve de bienveillance.

Ces valeurs nous permettent, en tant que professionnels du CHU, de métiers différents, de travailler ensemble et de guider nos actions envers les patients, résidents et enfants : elles représentent les fondations sur lesquelles nous appuyer pour atteindre notre ambition collective centrée sur l'humain.

Le référentiel décrit plus concrètement notre engagement à promouvoir nos valeurs dans notre pratique professionnelle. En tant que document de référence établi par vos soins,

il est une source d'inspiration pour vivre nos valeurs au quotidien. Grâce aux ateliers thématiques et à l'enquête auxquels vous avez participé, le référentiel a permis de recenser des comportements concrets à encourager et à éviter, propres à chaque valeur, auxquels nous pouvons nous identifier et adhérer. Il représente l'un des premiers outils construits par l'ensemble de nos collaborateurs à l'échelle du CHU UCL Namur, tous sites, tous services et tous métiers confondus.

NOTRE ENGAGEMENT

Partager une vision commune, orienter les décisions, inspirer nos comportements et donner du sens à nos actions... sont autant d'objectifs poursuivis par la promotion de nos valeurs.

Le référentiel des valeurs est également utilisé dans le cadre des processus de recrutement et d'évaluation. Il permet d'objectiver les comportements attendus dans l'exercice de nos fonctions.

Nous sommes conscients qu'adopter chacun de ces comportements en toutes circonstances n'est pas toujours réalisable. Néanmoins, nous voulons veiller à ce que nos actions envers nos patients, résidents et enfants et nos collaborateurs, quel que soit

notre métier au sein du CHU, reflètent au maximum nos valeurs.

Nous remercions les collaborateurs qui ont participé à cette réflexion autour des valeurs institutionnelles. C'est grâce à leur implication et leurs idées que ce référentiel des valeurs a pu voir le jour. Félicitations pour leur contribution à la réalisation de ce bel outil.

LE COMITÉ DE DIRECTION

“

*Ouvrez vos bras
au changement,
mais ne laissez
pas s'envoler vos
valeurs.*

Dalai Lama

”

PLUS D'INFORMATIONS ?
CONSULTEZ NOTRE PAGE
[VALEURS.CHUUCNAMUR.BE](https://valeurs.chuucnamur.be)



PLUS D'INFORMATIONS ?
CONSULTEZ NOTRE PAGE
VALEURS.CHUUCLENAMUR.BE



DÉFINITION DES VALEURS

Pour chacune des valeurs, le référentiel propose une brève description suivie des comportements-clés à encourager et à éviter.





BIENVEILLANCE

Nous sommes attentionnés et bienveillants. Nous écoutons pour comprendre. Nous valorisons les compétences et les talents. Nous honorons nos promesses.

Nos comportements à encourager

- Je prends en considération l'avis des autres.
- J'écoute les autres avec intérêt et attention.
- J'accueille et prends en charge tous les patients de façon identique et sans jugement.
- Je félicite un(e) collègue ou un(e) collaborateur(rice) et mets en avant les aspects positifs d'un travail.
- Je propose mon aide quand je rencontre une personne en difficulté.
- J'adresse un sourire.
- Je remercie et gratifie mes collaborateurs pour le travail fourni.
- Je complimente un travail bien réalisé.
- J'apaise un patient par un geste ou une parole.

Nos comportements à éviter

- Je souligne les erreurs, les oublis ou les faiblesses d'un(e) collègue de manière systématique et en public.
- Je regarde une personne en difficulté sans lui proposer mon aide.
- Je me moque ouvertement d'un(e) collègue au sein d'un groupe.
- Je diffuse une information confidentielle.
- J'ignore volontairement un « bonjour » qui m'est adressé.
- Je soupire, lève les yeux au ciel ou montre d'autres signes d'agacement face à mon interlocuteur.
- Je divulgue des informations sur un patient en dehors de son contexte thérapeutique.
- J'entre brutalement sans m'annoncer dans une pièce occupée.



EXCELLENCE

Nous prôtons la qualité en vue d'une expérience patient/ résident/enfant optimale.

Nous soutenons l'apprentissage, la curiosité, l'innovation et la recherche dans un environnement universitaire.

Nous visons l'excellence clinique, technologique, opérationnelle et humaine.

Nos comportements à encourager

- J'accepte les remarques constructives et me remets en question.
- Je me forme de manière continue afin de maintenir et d'améliorer mes compétences.
- Je m'informe auprès des personnes ressources afin de rendre un travail de qualité.
- Je m'implique dans la formation des nouveaux engagés en partageant mon expérience et mes connaissances.
- Je crée un environnement sain et sécurisé pour les patients, résidents et enfants, le personnel et les visiteurs.
- Je me rends sur le terrain pour comprendre la réalité de mes collaborateurs.
- Je participe à l'évolution des procédures, modes opératoires et les suis.
- J'évalue régulièrement les résultats afin de garantir une constante amélioration de la qualité de prise en charge des patients, résidents et enfants.
- Je propose au patient d'être lui-même « acteur » de sa prise en soins.
- Je déclare les événements indésirables.
- Je respecte les règles en matière d'hygiène.
- Je prends en considération l'évaluation et les remarques faites par le patient dans le cadre d'une plainte ou d'une enquête de satisfaction.

Nos comportements à éviter

- Je cache mes erreurs.
- Je m'oppose d'emblée aux changements.
- Je garde pour moi des informations utiles ou importantes.
- J'entrave les procédures et les protocoles institutionnels.
- J'évite de mettre le patient au centre de mes priorités.
- Je privilégie la rapidité à la qualité du travail.
- Je tiens les autres à l'écart, sans chercher à m'enrichir de leurs compétences et connaissances.
- Je dis constamment « c'était mieux avant ».
- Je ferme les yeux sur les progrès et avancées technologiques dans mon domaine d'expertise.
- Je remets systématiquement en cause les nouvelles pratiques.
- Je refuse l'aide qui m'est proposée.



EXEMPLARITÉ

Nous visons l'exemplarité et encourageons à bien réaliser les bonnes choses.

Nos comportements à encourager

- J'adopte une attitude positive.
- Je dis ce que je fais et fais ce que je dis.
- Je suis équitable envers mes collaborateurs.
- Je respecte et incarne toutes les valeurs du CHU.
- Je porte mon badge et me présente par mon nom, mon prénom et ma fonction.
- Je suis constant(e) dans mes propos.
- J'utilise le matériel strictement nécessaire à la réalisation de mon travail et revois régulièrement mes pratiques de consommation.
- Je me gare dans le parking réservé au personnel.

Nos comportements à éviter

- Je dénigre ou critique mon institution devant les patients, résidents et enfants ou leur famille.
- Je diffuse des informations confidentielles.
- J'impose aux autres des règles que je ne respecte pas moi-même.
- Je participe et contribue à la circulation des rumeurs.
- Je profite de mon statut ou de ma position hiérarchique pour m'octroyer des avantages.
- Je critique ouvertement les décisions prises par ma hiérarchie dans mon service.
- Je me gare sur les places de parking réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux personnes prioritaires.
- J'accorde des avantages de manière non-équitable et non-équilibrée.
- Je « disparais » pendant ma journée de travail.
- J'utilise régulièrement mon GSM sur mon lieu de travail à des fins privées.
- Je me plains de mes conditions de travail devant les patients.



RESPECT

Nous traitons avec respect et dignité tous nos collaborateurs, les patients, résidents et enfants ainsi que leurs proches.

Nos comportements à encourager

- J'utilise les formules de politesse élémentaires (bonjour, merci, etc.) quand je suis en interaction avec autrui.
- Je respecte le secret professionnel et la confidentialité.
- Je respecte le travail des autres.
- Je prends le temps de répondre à la personne qui me pose une question.
- J'arrive à l'heure à mes rendez-vous et respecte les timings définis.
- Je réalise le travail qui m'est imparti et ne me décharge pas sur mes collègues.
- Je respecte les règles et les consignes en vigueur dans mon service ainsi que dans l'institution.
- Je me présente quand je communique avec une personne qui ne me connaît pas.
- Je reste professionnel(le) quels que soient mes problèmes personnels.
- Je prends le temps pour expliquer les soins, le planning et les examens au patient.

Nos comportements à éviter

- Je critique mes collègues et/ou ma hiérarchie devant d'autres personnes.
- J'interromps sans cesse mon interlocuteur(rice) sans l'écouter.
- Je fais une remarque déplaisante à un(e) collègue ou à un(e) étudiant(e) devant une tierce personne.
- J'arrive systématiquement en retard (au travail, en réunion, etc.).
- J'ignore le patient pendant ses soins et parle avec mes collègues.
- Je consulte des dossiers qui ne me concernent pas.
- Je tutoie ou infantilise le patient par mon langage.
- J'envoie un mail pour exprimer mon désaccord plutôt que d'en parler de vive voix avec mon interlocuteur(rice).



SYNERGIE

Nous travaillons en équipe et collaborons entre services, départements, sites et structures extérieures, ainsi qu'avec les patients, résidents et enfants et leurs familles.



Nos comportements à encourager

- Je communique toutes les informations utiles à mes collègues pour la réalisation d'un travail.
- Je prône ce qui rassemble plutôt que ce qui divise.
- Je partage mes idées et mes connaissances et respecte l'expertise de l'autre.
- Je reconnais les domaines de compétences de mes collègues et les sollicite en cas de besoin.
- Je viens en aide à un(e) collègue en difficulté.
- J'écoute le patient et sa famille et les considère comme des partenaires de soins.
- J'aide les nouveaux collègues à s'intégrer dans l'équipe.
- Je m'implique dans les projets inter-métiers et/ou inter-sites.
- Je prends le temps de partager mes compétences et mon expérience à l'équipe.
- Je réalise régulièrement des réunions dans mon service, département, etc.

Nos comportements à éviter

- Je travaille seul(e), dans mon coin, sans tenir compte de mes collègues.
- Je crée des tensions volontairement entre collègues pour exercer plus de pouvoir.
- Je garde pour moi les informations utiles et j'entrave ainsi le travail de mes collègues.
- Je prends des positions qui favorisent des intérêts particuliers plus que l'intérêt général.
- Je communique mon stress et mon énervement à mes collègues.
- Je dis à un(e) collaborateur(rice) : « ce n'est pas moi, c'est mon collègue ».
- Je quitte mon poste de travail sans en informer mes collègues.
- Je fais des exceptions pour une partie de mes collaborateurs.
- Je me plains des réunions et/ou lieux d'échanges entre services, sites.



PLUS D'INFORMATIONS ?
CONSULTEZ NOTRE PAGE
VALEURS.CHUUCLNAMUR.BE

