



PB-PP|B-00000  
BELGIE(N)-BELGIQUE

N° 92 Jul. 2022

# EMPLOI

Bureau de dépôt : Liège X - N° agrément : P921695 - CSD Liège Rue de la Boverie 379 4100 Seraing - Numéro 91 - Quadrimestriel 2022

**AIDE FAMILIALE**  
Plus qu'un métier,  
un engagement

# Table des matières

## EN COVER

Pour ce numéro, c'est Justine qui est à l'honneur ! Cette jeune collègue exerce avec passion et engagement le métier d'aide familiale, dont elle nous parle en page 9.

## 4-5

Qu'est-ce que la bienveillance ? Nous avons posé la question à plusieurs d'entre vous et la réponse est claire et unanime : on a tout à gagner à être bienveillant au travail !

## 6-9

Dans ce numéro, nous avons souhaité donner la parole à nos aides familiales. À cœur ouvert, elles nous parlent de ce métier qu'elles exercent tous les jours avec passion.



## 10

Quand la technologie se met au service du suivi et de l'accompagnement à domicile, ça donne un projet innovant dans lequel la CSD joue un rôle essentiel !

## 11

Allô, les soins infirmiers ? Découvrez les évolutions du service avec la création d'une ligne téléphonique directe et l'agrandissement du pôle administratif.



## 12-13

Connaissez-vous les différentes spécialisations aux soins infirmiers ? Dans ce numéro, nous donnons la parole à Matias qui nous parle des soins palliatifs.

## 14

Le 10 mai dernier, la CSD se réunissait pour son assemblée générale des travailleurs. Coup de projecteur sur cet événement !

## 15

Nous étions aussi présents à la fête des décorés pour célébrer nos collègues qui comptabilisent 25, 30 et 35 ans de travail !



## 16-17

Nous continuons notre série de portraits avec un zoom sur Bertrand Fléron, passionné de photographie !



Bonjour est le journal interne (quadrimestriel) de la CSD Liège.

**Editeur responsable :** CSD, rue de la Boverie, 379 - 4100 Seraing.

**Comité de rédaction :** Vanille Bailly, Maxime Bastin, Anne-Françoise Belot, Anaïs Frérard, Sophie Germis, Aude Giovanelli, Bernadette Lambrecht, Marilyn Lechanteur, Chloé Parisis, Pauline Pirard, Morane Terlier et Romain Thirion.

**Coordination :** Service Communication (CSD).

**Impression :** AZ Print.

**Graphisme :** Hugues Pesser (Mutualité Solidaris).

**Photos :** Maxime Bastin, Bertrand Fléron, Sophie Germis, Aude Giovanelli, Chloé Parisis, Pauline Pirard, Shutterstock, Facebook.

**Illustrations :** Chloé Parisis.

CSD Liège CSD Liège



Notre magazine sera désormais imprimé sur un papier de label FSC. FSC facilite l'élaboration de normes, assure le suivi des opérations certifiées et protège la marque FSC afin que les consommateurs puissent choisir des produits qui proviennent de forêts bien gérées.

---

18

Marylin vous délivre ses astuces anti-gaspi pour consommer malin.



19

Avoir le réflexe anti-gaspi, c'est bien !  
Avoir des idées de recettes, c'est mieux ! Sophie vide ses fonds de frigo pour vous régaler.

20-21

Anne-Françoise vous dit tout sur la méditation de pleine conscience.

22

Les accidents du travail, ça arrive. Nos conseillers en prévention vous ont concocté un petit quizz sur le sujet. Jouons... en toute sécurité !

23

L'été arrive... et ses grandes chaleurs avec ! Nous vous donnons quelques conseils pour vous protéger efficacement.

24

Vous faites un travail formidable et les bénéficiaires vous le font savoir !



25

Tentez de gagner 3x2 paniers pique-nique à La Ferme des Loups.

26

Retrouvez les traditionnelles news du personnel.

27

L'équipe du contact center rend hommage à notre collègue Patricia.

**Bonne lecture !**

La rédaction

---

## POURQUOI LA BIENVEILLANCE ?



À la lecture de ce numéro du Bonjour, vous verrez ce que différents collègues mettent derrière le terme « bienveillance ». Être bienveillant, c'est permettre à chacun de s'épanouir dans son travail, de trouver sa place dans l'équipe, de faire savoir à l'autre qu'il peut compter sur vous et que vous pouvez l'épauler dans ses tâches. Ces éléments participent naturellement à créer des échanges paisibles et sont source de motivation.

Vous l'aurez compris, si on veut améliorer notre bien-être, qu'il soit individuel ou collectif, que l'on soit travailleur-euse de terrain, responsable, bénéficiaire... la bienveillance est sans doute un, voire l'ingrédient primordial.

Alors, continuons à faire preuve d'indulgence en exprimant nos inquiétudes de manière positive, et continuons à faire preuve de considération vis-à-vis de nos collègues, avec empathie !

**Laurent Wenric**  
Directeur général



# Nous avons tout à gagner à être...

## *Bienveillant au travail !*

### Qu'est-ce que la bienveillance au travail ?

Cette question, nous l'avons posée à plusieurs d'entre vous. À la lumière de vos réponses, une évidence s'impose : quelle que soit votre définition, vous y accordez tous une grande importance. Donner le sourire à quelqu'un, faire preuve d'empathie, être à l'écoute... ces petites attentions sont essentielles à vos yeux et contribuent au bien-être des personnes qui vous entourent au travail.

*Annick Bruggemans*

- **Gestionnaire d'équipe de la logistique  
et de l'entretien** -



« La bienveillance représente le respect de l'autre dans sa globalité, avec ses qualités, ses défauts, ses faiblesses et ses problèmes. Elle offre une meilleure communication, nous rend à l'écoute et ouvre nos « capteurs » qui nous permettent de détecter les malaises. Nous pouvons ainsi désamorcer certaines situations de conflit ou de décrochage, et venir en aide aux personnes que nous apprécions, aux équipes que nous gérons. Je pense que c'est une force, une forme d'intelligence émotionnelle et relationnelle. Les managers qui en sont conscients ont une longueur d'avance sur les autres. Nous passons la majorité de notre vie sur notre lieu de travail, alors, faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour rendre nos journées efficaces et productives dans la bonne humeur. Si vous prenez soin de vos employés, ils prendront soin de votre entreprise ».

Anne Fontaine

- Gardes à domicile -



« La bienveillance commence par moi. Si je suis bienveillante avec moi, alors je le suis avec les autres. C'est savoir prendre du recul et se questionner afin d'améliorer son bien-être. Cette bienveillance envers moi découle sur les autres. J'essaie toujours de susciter l'apaisement chez les bénéficiaires : par le toucher, le regard, le ton de la voix. Je tente de me mettre à leur place. La bienveillance, c'est aussi s'adapter aux gens et à leur fonctionnement. Il s'agit d'une approche au jour le jour. C'est du savoir-faire, mais surtout du savoir-être. Comme pour tout, il faut un équilibre et il faut le trouver. J'essaie autant que possible que le comportement en face de moi ne soit pas induit par moi-même. Au niveau de notre service, nous sommes actuellement en train de repenser nos horaires. Cela relève aussi du bien-être du travailleur ».

Laurent Wenric

- Directeur général -

« Être bienveillant, c'est pratiquer l'écoute active : savoir se mettre à la place de l'autre, comprendre sa posture et percevoir pourquoi il agit ainsi. Cela permet peut-être de changer son point de vue et de désamorcer des conflits ou des tensions. Une autre attitude synonyme de bienveillance, c'est d'apporter de la reconnaissance dans le travail d'autrui et de bien communiquer. Partager l'information va permettre à chacun de se sentir important. Chacun va pouvoir donner son avis et venir avec des propositions qui vont faire avancer les choses. Il y a plus dans plusieurs têtes que dans une seule. Enfin, la bienveillance, c'est être positif. Des problèmes, il y en a et il y en aura toujours. Face à ceux-ci, on peut avoir plusieurs attitudes : se concentrer sur les solutions plutôt que sur les responsables. In fine, on est tous dans le même bateau ».



Émilie Thonon

- Infirmière -



« Le mot en lui-même en dit déjà beaucoup : on veille au bien d'une personne, d'une structure. La bienveillance est importante à la CSD. Si on ne l'applique pas, on passe à côté de notre travail. On va sur le terrain, chez des personnes qui sont dans le besoin. Nous devons être à leur écoute et savoir lire entre les lignes : apporter une aide là où ils la demandent, mais aussi au-delà. Il faut savoir percevoir ces signaux afin de leur apporter ce qui leur manque. La bienveillance s'applique également à soi-même : c'est savoir ce que l'on peut apporter, mais aussi connaître ses limites. C'est veiller à ne pas trop s'attacher à la personne, au risque de se rendre malade à force de montrer trop d'empathie. La structure se doit aussi d'être bienveillante envers ses travailleurs. Si on n'est pas bien dans notre structure, on ne travaillera pas efficacement avec les patients. Tout est lié ».



# AIDE FAMILIALE

## Plus qu'un métier, un engagement

Depuis sa création, le cœur de la CSD bat au rythme des aides familiales. Ce service, le plus important en taille, vient en aide à des centaines de familles tous les jours. L'équipe du Bonjour a suivi plusieurs aides familiales pour (re)découvrir ce métier magnifique, essentiel dans l'accompagnement à domicile des personnes.



**Nathalie Delmotte**  
Aide familiale depuis 26 ans  
Secteur de Ans

« C'est un métier magnifique que j'ai décidé d'exercer par passion », confie d'emblée Nathalie. « Je ne changerais pour rien au monde, même s'il y a parfois des embuches. On se plie en quatre pour les bénéficiaires, mais ils nous donnent énormément en retour. **C'est impossible de faire ce métier sans empathie, sans avoir l'envie d'aider** ».

Ce métier, Nathalie l'exerce chaque jour avec la même envie. « Le quotidien d'une aide familiale est très varié, aucune journée ne se ressemble. On peut aussi bien aller balader un chien, conduire des enfants à l'école ou se rendre à la pharmacie. Il faut s'assurer que le bénéficiaire ait tout ce qui le rend heureux autour de lui », détaille-t-elle. « Quand je sors de chez quelqu'un, j'aime que la personne soit satisfaite. **Le sourire d'un bénéficiaire vaut toutes les difficultés** ».

Être aide familiale, c'est donc pratiquer l'art du compromis. « Il faut savoir s'adapter à chaque personnalité, tout en restant dans le cadre de la fonction », explique Nathalie. « Chaque prise en charge est différente, mais ça commence généralement avec le travail ménager. **C'est souvent la porte d'entrée qui va te permettre de créer un lien de confiance** et d'amener la personne vers autre chose. Une fois que tu as travaillé sur leurs priorités, tu sais faire d'autres activités avec eux. L'aide familiale s'assure que la personne évolue, qu'elle reste active et que son autonomie soit préservée ».

Une bonne prise en charge passe par une bonne communication. « C'est la clé pour apporter une aide adaptée à la personne. Tu dois communiquer avec ton équipe, ton assistante sociale et, bien sûr, le bénéficiaire », insiste-t-elle. « Le fait d'être seule en famille peut parfois effrayer les plus jeunes, mais ça t'apprend énormément. En vérité, tu n'es jamais toute seule. **Tu es seule chez la personne, mais tu as toute ton équipe derrière**. Tu peux demander de l'aide, échanger avec tes collègues et te nourrir des expériences de chacun. Être une équipe, c'est avoir les mêmes objectifs pour les bénéficiaires », conclut Nathalie.



**Hanane Haddou**  
**Aide familiale depuis 1 mois**  
**Secteur de Liège-Burenville**

Du haut de ses 35 ans, Hanane avait besoin de changement et d'un métier qui lui permet d'être en contact avec les gens. Lorsqu'elle postule comme aide familiale, sans diplôme adéquat, la CSD lui fait une proposition : travailler à mi-temps comme aide-ménagère sociale et suivre, le reste de la semaine, la formation d'aide familiale à l'école des Femmes Prévoyantes Socialistes (FPS). À la clé, un CDI dans notre structure. « **C'était un bon compromis.** Certes c'est un investissement en temps et en énergie, mais la formation est

payée et j'ai conservé les congés scolaires. Après deux ans de formation, je suis diplômée, motivée et je me réjouis de commencer ma nouvelle fonction ». Félicitations à elle !

Cette formation, c'est un investissement pour la CSD, et un pari sur l'avenir pour compléter les équipes de terrain. C'est aussi l'assurance d'envoyer chez nos bénéficiaires du personnel qualifié. « Je ne connaissais pas bien le métier d'aide familiale et ne me doutais pas qu'il y aurait, par exemple, des cours de psycho pour apprendre à se remettre en question, à adapter notre comportement en fonction du bénéficiaire, mais toujours avec empathie et bienveillance », explique Hanane qui a aussi connu la débrouille. « **Mon premier stage était une belle expérience, et le terrain est la meilleure école !** Il faut avoir un sens logique et être capable de se retourner à tout moment. Au moins, on sait vite si on est fait pour ce métier ».

**De aide-ménagère à aide familiale :  
 une même vocation sociale**

Fraichement diplômée, Hanane souhaite insister sur la spécificité du métier. « Pour les deux métiers, il faut créer une relation de confiance avec le bénéficiaire. L'aide familiale entre dans la vie de tous les jours. Elle touche à tout : toilette, entretien, administratif, courses... Elle a accès à des infos intimes, comme les revenus des gens. C'est une grosse responsabilité. **On a beaucoup de casquettes. C'est la polyvalence à l'état pur** », lance notre collègue, qui fait équipe avec ses bénéficiaires. « L'aide familiale est là pour soutenir et faire avec le bénéficiaire, pas à sa place. À domicile, les horaires sont variés et les journées ne se ressemblent pas. Il est important de respecter les choix des bénéficiaires, pour montrer aux familles qu'on fait le maximum pour les aider ».

**Un maillon de la chaîne CSD**

« La force de la CSD, c'est qu'il n'y a pas que l'aide familiale, mais aussi la garde, l'infirmier... Il y a parfois plusieurs passages entre la mise en route et la mise au lit. Je trouve cela valorisant d'être un maillon de la chaîne CSD », conclut Hanane.

**Nous formons les AF de demain !**

Se former et travailler en même temps, c'est possible grâce à la CSD :

- Où ?** À l'école FPS, quai du Longdoz.
- Quand ?** Début du cycle en septembre 2022.
- Combien ?** C'est gratuit ! Le coût de la formation est pris en charge par la CSD.
- Durée ?** La formation dure 2 ans.
- Contrat ?** La CSD vous engage le temps de la formation, en CDI temps plein, comme aide ménagère sociale. Si vous réussissez vos études, un contrat comme aide familiale vous attend à la clé !
- Prérequis ?** Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Plus d'infos ?** Contactez Marie-Hélène Knaepen à l'adresse [mariehelene.knaepen@solidaris.be](mailto:mariehelene.knaepen@solidaris.be).



**Karl Pelzer**  
**Aide familiale depuis 6 ans**  
**Secteur de Rocourt**

Il y a six ans, Karl faisait un revirement de carrière à 180°.  
 « Mon entreprise de menuiserie a fermé. Le métier d'aide familiale, que je ne connaissais pas, était en pénurie. En me renseignant, je m'y suis retrouvé. Je suis à l'écoute, sociable et proche des personnes âgées. Dans mon passé, j'ai connu de mauvais moments et **en aidant les autres, je me suis aidé moi-même**. Je n'avais pas encore fini mes examens que j'avais déjà un horaire pour commencer à la CSD ».

Son conseil est simple. « Il ne faut pas hésiter à essayer ce métier varié. Il faut être courageux, volontaire et ne pas avoir peur de mettre la main à la pâte. Derrière tout cela, il y a de belles choses. Le ménage que je fais, c'est aussi pour parler, accompagner, être présent pour le bénéficiaire.

On accompagne aussi dans le deuil. Il faut être fort, car on s'attache aux gens. **Ce métier est fait pour quelqu'un qui a le contact facile, qui aime faire plaisir, et qui veut rendre la vie des autres plus belle**, et parfois leurs derniers jours ».

À la CSD, nous avons très peu d'hommes aide familiale. Mais pour Karl, ce n'est pas un souci. « Les bénéficiaires craignent que je ne sache pas faire les tâches ménagères. Finalement, ils prennent confiance et les tâches évoluent. On part se promener, faire les courses, boire une tasse de café en terrasse... Je ne pensais jamais faire ce métier un jour, je ne le regrette pas ».

**Justine Schulpen**  
**Aide familiale depuis 1 an**  
**Secteur de Herstal-Bas**

Maman de deux enfants, Justine a un jour eu besoin d'un métier qui lui offrait des horaires stables, pour s'occuper d'eux après journée, mais toujours avec le côté social de sa précédente fonction, fleuriste. « On achète des fleurs pour les bons comme les mauvais moments. Les gens ont besoin de parler et moi j'ai besoin de contact, d'écouter, de partager des choses et des moments de la vie ». Au détour d'une émission télé sur le métier d'aide familiale, « mon mari m'a dit qu'il m'y verrait bien ». Après quelques recherches, Justine confirme ses premières impressions. Direction l'école FPS puis la CSD.

Après une année au sein de notre structure, Justine ne doute pas de ses choix. « Dans le métier d'aide familiale, on se remet tout le temps en question. **À chaque difficulté, il faut trouver une solution pour le bénéficiaire, seule ou en se faisant aider par les collègues ou l'assistante sociale.** C'est un challenge de tous les jours, et quand on y arrive, c'est une fierté. Ces bénéficiaires, on s'y attache, d'autant plus qu'on les voit parfois plusieurs fois par semaine. Ce qui est enrichissant, c'est qu'au début ils sont sur la défensive, puis ils se libèrent et une relation de confiance s'installe entre nous ».

Au début, Justine a dû apprivoiser cette nouvelle fonction. « Lorsque j'ai débarqué dans le métier, je prenais les choses très à cœur. J'ai dû apprendre beaucoup d'un coup. Puis j'ai pris du recul et de l'assurance. Comme pour tous les métiers, j'ai énormément appris sur le terrain ». Pour cela, elle a pu compter sur sa gestionnaire d'équipe et ses collègues, un aspect important du travail de l'aide familiale. « C'est important d'avoir l'occasion de dire ce qui va et ne va pas, sans chercher à changer les gens. **Mon évaluation était un vrai échange. Désormais, j'ose faire les choses.** Je suis plus à l'aise grâce aux encouragements. Cette entraide avec les collègues m'a permis de créer des liens forts avec certains membres de l'équipe », explique Justine qui ne reviendrait pas en arrière. « Il faut de la patience, de l'empathie, aimer les gens. Sans ça, on ne peut



pas faire du bon travail. Nous sommes un soutien quand ça ne va pas. Dans ce métier, on prend le temps ! Et c'est précisément pour cela qu'il est important de renflouer les équipes. Cela ne suffit pas de « simplement » aller à l'essentiel. Je suis très fière d'être aide familiale ».

#### **L'anecdote de Justine**

« Mon premier bénéficiaire ne voulait pas de notre aide. Désormais, il m'adore et m'attend ! Lors des inondations, il n'a pas pu évacuer sa maison. Je me souviens avoir téléphoné en pleurs à Paquita. J'ai sonné au voisin pour lui demander de faire attention à lui. Finalement tout s'est bien terminé. C'est vrai qu'on s'attache aux gens. Quelque chose a accroché avec lui ».

## **Renforcer les équipes**

Depuis plusieurs mois, les services s'activent pour renforcer les équipes et recruter de nouvelles aides familiales. En mai, une séance d'information a été organisée à la CSD. Nous avons accueilli plus de 80 personnes désireuses d'en savoir plus sur le métier. Juste avant la mise sous presse de ce journal, ce ne sont pas moins de 27 aides familiales qui ont rejoint notre structure, dont 15 issues de la formation FPS (voir encadré précédent). Les efforts ne s'arrêtent pas là ! Le 22 septembre, nous organisons dans nos murs un Job Day pour tous les métiers en pénurie. Plus d'infos dans le prochain Bonjour...



**VANILLE BAILLY**

Chargée de projets  
Ressources humaines

ÇA BOUGE À LA CSD !

# La CSD, nouvel acteur du SUIVI POST-OPÉRATOIRE DIGITALISÉ



Si la CSD offre déjà ses services à domicile en cas de retour d'hospitalisation, elle est désormais également un acteur du suivi digitalisé des patients lors de leur retour à domicile après une opération. À la manœuvre ? Notre équipe télévigilance en partenariat avec le CHR de la Citadelle, l'entreprise Masana et l'assureur Ethias.

Tout a commencé avec l'entreprise Masana, société spécialisée dans le domaine de la santé. Celle-ci, consciente des enjeux sociaux actuels, souhaitait apporter une solution afin d'accompagner en toute sécurité les personnes âgées et/ou malades à rester chez elles le plus longtemps possible. Ça ne vous rappelle rien ? Hé oui, il n'a pas fallu longtemps pour trouver des similarités entre leur démarche et la nôtre. À la différence près que MASANA propose ses services via... une application ! Une solution moderne à laquelle il a fallu apporter notre touche humaine. Pour cela, nous avons pu compter sur Audrey Lombart, gestionnaire d'équipe à la centrale de secours télévigilance, et en charge de ce projet.

Après différentes réunions entre les partenaires et une formation de nos 15 centralistes, la période test du projet a été lancée en janvier. Depuis, les collègues de la télévigilance ont suivi 65 patients post-op' bariatriques (principalement des personnes à qui l'on a placé un by-pass ou un sleeve gastrique). Ces patients, tous volontaires, à qui on a donné un « kit » d'outils connectés, ont pu rentrer chez eux plus tôt de manière strictement encadrée. Ils devaient prendre eux-mêmes trois paramètres (température, pulsations et saturation) trois fois par jour. Ceux-ci étaient directement envoyés dans l'application. « Si les paramètres sont bons, rien ne se passe. S'ils

sont anormaux, une alerte est automatiquement envoyée à nos centralistes qui prennent immédiatement contact avec le CHR de la Citadelle pour les prévenir », explique Rodolphe Hugon, centraliste. Durant la période test, le patient ne paie rien, c'est l'assureur Ethias qui finance l'expérience.



« Pour la CSD, un tel projet, c'est trois fois oui ! », s'enthousiasme Laurent Wenric.

« Ça démontre la confiance du CHR envers les services de la CSD, cela s'inscrit pleinement dans notre démarche d'innovation, notamment digitale, et ça nous permet d'être à la page sur les futurs besoins qui vont arriver dans le milieu des soins de santé ». Alizée Manns, centraliste à la télévigilance, confirme : « Au début, le projet était flou et nous avions des questions et des craintes. Au final, tout était très bien ficelé par Audrey et ce projet est gratifiant pour l'équipe ».

Rodolphe continue : « Permettre aux personnes de rentrer plus rapidement au domicile et de ne pas devoir les faire se déplacer, c'est l'avenir ! C'est également dans la continuité du projet de la télévigilance ».

Une manière de réaliser sa convalescence dans le confort du domicile, mais avec un suivi permanent, rassurant et personnalisé...



# ALLÔ 📶

## les soins infirmiers ?

Depuis le début de l'année, nos infirmiers disposent d'une ligne téléphonique directe. Pour faire face aux appels et aux diverses tâches administratives, notre service des soins infirmiers vient de s'agrandir. Quels sont les changements ? On vous explique tout.



**De gauche à droite :** Jessica Deckers, Maryse Facella, Sandy Borghoms, Anja Schleck, Karin Rothweil et Elvira Berzigotti.

« La ligne directe a été créée afin d'apporter une rapidité de réponse et pour éviter une file d'attente trop longue », explique Véronique Burnotte, responsable du service. « De plus, les administratives apportent une aide importante aux chefs de secteur qui peuvent ainsi réaliser d'autres tâches. Elles gèrent les réclamations des certificats médicaux ainsi que d'autres missions administratives ».

Tout ceci est parti d'une enquête de satisfaction réalisée l'an dernier. Véronique explique que la demande concernait aussi l'accessibilité du service le week-end. « Maintenant, les administratives sont présentes la semaine de 6h30 à 17h06 et le week-end de 7h30 à 15h36. Le call prend le relais quand elles ne sont plus présentes ».

Notre collègue Anja, récemment arrivée pour renforcer le service, nous explique que l'équipe est très bien organisée. « Chaque administrative dispose des informations sur les tournées et les patients, elles peuvent donc toutes s'occuper d'un même dossier sans aucun problème. La proximité avec les chefs de secteur favorise aussi la transmission de l'information et leur permet de prendre le relai à tout moment ».

« Les administratives savent aussi faire les horaires des infirmiers, gérer les congés et les récupérations, s'occuper des stagiaires, vérifier les prescriptions », se réjouit Véronique. « Elles sont doublette d'un chef de secteur et les accompagnent à leurs réunions, ce qui permet d'être plus proche des infirmiers ».

Cette ligne directe offre un confort de travail apprécié de tous. « Les infirmiers gagnent du temps lors des appels », nous confie Anja. Ils peuvent ainsi consacrer plus de temps aux bénéficiaires ». Tout comme le call center qui, après avoir répondu pendant de nombreuses années avec professionnalisme aux appels de nos infirmiers, se recentre sur l'essentiel : les demandes de nos bénéficiaires !

Et les collègues de terrain, ils en pensent quoi ? « La création de cette ligne téléphonique offre un vrai gain de temps », nous explique Sébastien Plaza, infirmier. « Cela nous permet d'être plus efficaces dans nos tournées. C'est une merveilleuse idée ».



**VANILLE BAILLY**

Chargée de projets  
Ressources humaines

# À LA RENCONTRE DE NOS INFIRMIERS...

Saviez-vous que les soins infirmiers comptent plusieurs spécialisations ? En effet, au sein de ce service, ce ne sont pas moins de 4 spécialisations qui complètent l'offre de la CSD : la diabétologie, les soins de plaies, la gériatrie et les soins palliatifs ! Nous rencontrons aujourd'hui **Matias Pereira**, infirmier à la CSD depuis 7 ans, membre de l'équipe « prise de sang » et référent « soins palliatifs ». Un sacré programme, choisi de toute pièce par Matias.



## **Bonjour Matias, reprenons ton parcours dans l'ordre... Pourrais-tu nous expliquer ton arrivée à la CSD ?**

Bonjour Vanille. Les soins à domicile m'ont toujours attiré, car ils offrent une grande diversité dans le travail et donc aucun risque de routine ! Au-delà, c'est très important pour moi de contribuer à maintenir les patients chez eux le plus longtemps possible, tout en leur permettant de garder un contact social et de préserver leur rythme de vie. J'aime l'accueil chaleureux des patients, mais aussi de l'entourage avec qui nous collaborons régulièrement et qui est partenaire de nos soins. Le fait d'être titulaire d'une tournée permet de créer un lien unique avec les patients. Grâce à la diversité des soins proposés par la CSD, il y a beaucoup de possibilités d'évolution.

## **En quelques mots, comment définirais-tu les soins palliatifs ?**

Le but des soins palliatifs est d'accompagner et d'assurer un confort au patient et à la famille tout au long de la prise en charge jusqu'à la fin de vie. Il s'agit de l'ensemble des soins (physiques, psychologiques et sociaux) apportés aux patients et qui visent à optimiser la qualité de vie. La famille et le patient vivent un moment difficile et nous devons être là pour les accompagner afin que cela se passe le plus sereinement possible.



### **Pourquoi avoir choisi cette spécialisation ?**

Je n'avais pas beaucoup entendu parler de l'accompagnement des patients palliatifs ou en fin de vie à domicile pendant mes études. On nous apprend les pathologies, les traitements, les surveillances, etc. Mais on reste dans l'art de guérir. La mort est un sujet tabou. Quand j'ai commencé à travailler, j'avais des patients palliatifs. Le patient me disait par exemple que la chimiothérapie n'avait pas fonctionné et qu'il avait décidé de tout arrêter. Je voulais mettre des choses en place et avoir une vue globale sur ce que je pouvais apporter aux patients et aux familles. J'ai donc décidé de postuler pour l'équipe palliative et j'ai suivi la formation dans la foulée. Cela a été révélateur pour moi. Une fin de vie mal prise en charge est un obstacle pour le patient vers son décès, mais aussi pour sa famille dans le cheminement du deuil. Il faut faire preuve d'empathie, ne pas avoir peur d'être confronté à la mort et ce qui l'entoure, être à l'aise pour en parler et être à l'écoute.

### **Comment adaptes-tu la prise en charge ?**

Les patients palliatifs sont des patients qui souffrent d'une maladie grave, qui ne répondent plus aux traitements ou présentent des lésions graves irréversibles suite à un accident par exemple. Nous réalisons les mêmes soins, mais il n'y a pas de but curatif. Le confort du patient passe avant tout. Ainsi, un patient qui n'a pas envie d'être lavé sera juste rafraîchi et les soins douloureux seront diminués au maximum, tout comme le traitement. Les soins de plaies passent en mode « confort ». La prise en charge est donc qualitative pour le patient.

### **Comment se passent les réunions « soins palliatifs » ?**

Une fois par mois, nous discutons des patients et de leur suivi en équipe. Nous avons aussi des réunions mensuelles avec une psychologue de chez DELTA (équipe de soutien en soins palliatifs à domicile en région liégeoise), avec qui nous collaborons pour parler des difficultés rencontrées. Elles nous apportent un regard extérieur qui nous mène dans une réflexion éthique et professionnelle. L'avantage est que cela fonctionne un peu comme un groupe de parole : chaque membre de l'équipe peut donner son avis sur la situation et on s'aide mutuellement dans les situations difficiles.

**Dans le cadre de sa spécialisation,  
Matias a su compléter sa formation de base  
en fonction de ses envies et des opportunités  
offertes par la CSD.**

**LES APPELS POUR DEVENIR RÉFÉRENT SE  
FONT PAR MAIL. SI UNE SPÉCIALISATION  
VOUS INTÉRESSE EN TANT QU'INFIRMIER,  
RESTEZ ATTENTIFS !**



**MAXIME BASTIN**  
Service communication

ON Y ÉTAIT



# La CSD se rassemble



Après deux ans d'interruption pour cause de crise sanitaire, nous avons enfin eu l'occasion de nous retrouver le mardi 10 mai au Kinépolis Rocourt pour une assemblée générale très attendue. Cet événement était l'occasion de faire une pause dans le rythme soutenu de nos journées et d'échanger autour des sujets importants. **Coup de projecteur sur cette « AG 2022 ».**



Le Palais des Congrès n'étant plus fonctionnel suite aux inondations de l'été dernier, c'est au Kinépolis à Rocourt que nous avons posé nos valises ce jour-là ! Un cadre chaleureux et accueillant pour les 800 travailleurs qui se sont répartis sur la matinée et l'après-midi. Hé oui ! Ce n'est pas une, mais bien deux assemblées générales que l'équipe de direction a présentées ce jour-là. Le contenu était bien sûr identique, et cette organisation nous permettait d'accueillir tout le monde et d'organiser un service minimum pour nos bénéficiaires.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, notre directeur général en a d'abord profité pour se présenter. Son parcours, ses valeurs, ses priorités : Laurent Wenric nous a tout dit de ce qui l'anime au quotidien pour relever les défis de demain à la CSD. Une fois les présentations faites, il a beaucoup été question du bien-être des travailleurs, de qualité rendue au service des bénéficiaires, de recrutement et de formation. L'occasion était aussi trop belle : nous avons profité des superbes installations du cinéma pour diffuser quelques vidéos sur grand écran. À la fin de chaque assemblée, une séance de questions-réponses permettait à tout un chacun de prendre le micro et d'échanger avec l'équipe de direction sur différents sujets. Un moment ponctué par une réception sur la mezzanine du Kinépolis, où les discussions ont pu se prolonger autour d'un verre et de quelques gourmandises.

**Que c'est bon de se retrouver !**

## Bloquez la date !



Parmi les bonnes nouvelles annoncées lors de cette assemblée générale, il y en a une en particulier qui a retenu l'attention :

**le grand retour de la fête du personnel !**

Celle-ci aura lieu  
**le samedi 8 octobre**  
**à la Caserne Fonck à Liège.**

Le thème est désormais connu...  
les années 20 !



# BRAVO à nos décorés !

En mars 2019, sans le savoir, nous organisons la dernière fête des décorés de la vie « avant covid ».

Trois ans plus tard, la boucle est bouclée. Nous étions ravis d'inviter ce 26 mars nos collègues qui fêtent leurs 25, 30, 35 et 40 ans de travail. Entourés de leurs gestionnaires et de leurs anciens collègues pensionnés, ils ont pu profiter du soleil et d'un bon repas à La Fabrik à Herstal. Nous avons évidemment une pensée particulière pour Liliana Cichello et Michèle Lhomme qui nous ont quittés récemment.



## FÊTE DES DÉCORÉS SECONDE CLASSE



Maria Azevedo de Almeida, Silvia Bellomo, Geneviève Bidonet, Martine Lacharon, Béatrice Otten-Halain, Nancy Vandevelde



## FÊTE DES DÉCORÉS 1<sup>RE</sup> CLASSE



Claudia Anteunis, Françoise Beckers, Anne-Marie Ferrero Garcia, Graca Maria Figueiredo Faim, Nicole Hendrix, Nathalie Leonard, Nathalie Lhoest, Sonia Marky, Daniela Modesti, Françoise Preud'Homme, Janine Ticinovic



## FÊTE DES DÉCORÉS MÉDAILLÉS D'OR



Francisco Herrera, Franco, Brigitte Kestemont, Pasqua Maggio, Carla Nicolini, Françoise Renard, Giuseppina Sacino, Viviane Siegers, Véronique Stainier, Béatrice Wilmet



**Vous approchez des 25 ans de carrière ou plus, et vous souhaitez être décoré ?**

1. Demandez votre extrait global de carrière au service public :

- Appelez le numéro gratuit **1765** de l'Office National des Pensions.
- Consultez le site internet **www.mycareer.be** et imprimez le formulaire « **ma carrière en détail** ». La demande sera refusée si vous présentez le document « mon aperçu » ou « ma ligne du temps », ne vous trompez pas !

2. Demandez un extrait de votre casier judiciaire à votre commune.

3. Transmettez les documents avant le **15 juillet 2022** à Frances Christophe (frances.christophe@solidaris.be ou CSD Rue de la Boverie 379 à 4100 Seraing).

**Retrouvez tous les détails dans la note de service parue le 3 mai 2022.**



MORANE TERLIER  
Coordinatrice



# BERTRAND

## *et sa poésie de la nature*

Pour ce nouveau portrait, nous avons rencontré Bertrand Fleron. Infirmier depuis 10 ans à la CSD, c'est avec un mental positif et engagé qu'il exerce son métier. Mais en dehors de sa fonction, on découvre un homme passionné... par la photo animalière ! L'authenticité est sûrement le mot qui résume le mieux ses différentes photographies. Vous découvrirez dans cet article une passion qui va bien au-delà de l'objectif. **Bertrand nous délivre, en douceur, une vraie poésie de la nature.**

Il y a quelques années, Bertrand et son épouse partent sillonner le Sri Lanka. Là-bas, il observe une société où les humains montrent un respect permanent envers les animaux. Instinctivement, Bertrand sort son nouvel appareil photo et capture toute la faune et la flore qui l'entourent. Il revient chamboulé de ce voyage et s'interroge alors sur son propre environnement. Le confinement qui s'en suit démultiplie ses questionnements et lui laisse du temps pour développer davantage ce qui l'anime depuis ce périple.

Bertrand s'enivre très vite pour cette nouvelle passion. Par la photo animalière, il fige ainsi des moments qui échappent à beaucoup d'entre nous. Pourtant, lorsque nous l'écoutons, nous réalisons que l'objectif n'est finalement qu'un outil qu'il utilise s'il en a l'occasion. « Il faut d'abord apprendre à connaître les animaux et leur environnement avant de sortir

son appareil photo », nous confie-t-il. « Si je sens que je dérange, je le range et m'en vais ». C'est donc d'abord dans les livres que Bertrand s'est plongé afin de mieux comprendre et appréhender la faune. Mais son apprentissage se fait à présent sur le terrain, au contact même de la nature. Son attention est portée au moindre mouvement de notre écosystème. Bertrand s'adapte à ce dernier en fonction de l'endroit où il se trouve. « Lorsque je fais des remplacements sur d'autres tournées infir', il m'est déjà arrivé de partir plus tôt pour profiter de ce nouvel environnement. J'observe, je prends quelques photos puis je pars débiter les soins ».

Mais ce n'est pas tout, Bertrand apprivoise de plus en plus son environnement proche ! Il aménage ainsi les abords de sa maison afin qu'ils soient propices aux animaux qui l'entourent. Ceci passe par la construction de nichoirs, d'une plantation végétale adaptée aux espèces d'oiseaux, et bien d'autres choses.

Bertrand n'est pas à la recherche du portrait le plus sensationnel. D'ailleurs, il ne retouche aucune de ses photos. C'est un travail qui ne l'intéresse pas. L'adrénaline provoquée par l'observation de la nature lui suffit amplement. La photo est pour lui un plaisir, un souvenir. Elle est aussi un partage avec son entourage et, parfois, sur les réseaux d'amateurs animaliers (comme l'émission « Notre Jardin Extraordinaire » où plusieurs de ses photos récoltent un franc succès!).

Bertrand nous démontre à quel point il fait preuve d'une observation presque déconcertante. Modeste, il dit que cette compétence, il a pu l'acquérir et la développer lors de ses études d'infirmier : « Rentrer dans une chambre, observer l'environnement du patient, vérifier une perfusion, une sonde, etc. Il faut avoir l'œil partout ». Et si cette compétence était simplement innée chez lui ? Et si cette force l'avait poussé naturellement vers le métier d'infirmier ?

Bien que le sujet de la nature intéresse très souvent les bénéficiaires que Bertrand accompagne au domicile, et devient de cette façon un moyen d'échange et de communication avec la personne, il existe également une similitude étonnante, touchante entre la passion et le métier de Bertrand. En effet, depuis plus de 7 ans, ce dernier est référent en soins palliatifs au sein de notre structure. Le sens de ce rôle est pour lui important et nécessaire. « Vu que je suis dans l'équipe palliative, je suis parfois amené à sortir la nuit pour un décès. Ces situations restent délicates et tristes. Voir la naissance d'oisillons, de renardeaux, me fait du bien ». C'est ainsi que Bertrand trouve l'équilibre. Il accompagne parfois la mort, mais il est également spectateur des élans de vie.

La patience et le respect sont des valeurs qui semblent bien ancrées chez Bertrand. Là aussi, il existe un parallèle fabuleux entre l'infirmier et l'amoureux de la nature. « Lorsque j'observe les animaux, j'entre dans leur intimité. Le respect est donc indispensable », détaille-t-il. « Et c'est ce qu'il se passe finalement lors de mes soins à domicile. J'entre chez nos bénéficiaires, dans leur espace privé. Ils ne sont pas dans une structure extérieure, ils sont chez eux ».





# Place à l'ANTI-GASPI !

Pour éviter le gaspillage alimentaire, voici quelques conseils pratiques à appliquer partout, tout le temps !

## Achetez malin

- Au magasin et à la maison, vérifiez les dates de péremption.
- N'achetez que ce qui est indispensable.
- Achetez en vrac pour ne prendre que la quantité désirée. De la sorte, pas d'emballages inutiles...
- Faites vos courses après avoir mangé pour ne pas être tenté par des produits inutiles.
- Pourquoi ne pas acheter les invendus ? Attention, la consommation de ces aliments doit être rapide.
- Pensez aux applications consacrées à l'anti-gaspi en magasin, comme, « Too Good to Go ».

## Organisez-vous

- Dans les armoires et le frigo, mettez les nouveaux produits derrière les plus anciens.
- Établissez un menu et une liste de courses en vérifiant ce qui reste à la maison pour éviter les doubles emplois.
- Notez la date d'ouverture sur les produits.

## Conservez plus longtemps

- Congelez les aliments pour les garder plus longtemps. Ne recongelez jamais un aliment décongelé.
- Évitez de conserver les aliments (surtout les charcuteries) dans leurs emballages, déposez-les dans des boîtes de conservation.
- Ne conservez jamais des aliments dans les boîtes métalliques ouvertes, il est préférable de les mettre dans des Tupperwares.

## Cuisinez tout

- Cuisinez les quantités adéquates.
- Utilisez les restes pour en faire de nouveaux plats !
- Il existe des recettes avec les pelures de légumes.
- Faites des compotes, des salades, des pâtisseries avec les vieux fruits.

**Vous cherchez des idées de plats à réaliser avec vos fonds de frigo ?**

Pssst, ça se passe sur la page de droite avec les recettes de Sophie !

## Merci Marilyn !

Cet article était le dernier de notre collègue Marilyn. Véritable mémoire du journal, elle écrivait dans le Bonjour depuis presque 15 ans ! Au fil des numéros, Marilyn nous a prodigué une multitude de conseils pour nous faciliter la vie. Toute la rédaction tient à la remercier du fond du cœur pour ses précieuses astuces. Merci d'avoir fait vivre ce journal !



# Mes recettes ANTI-GASPI !

Vous n'avez pas le temps d'aller faire les courses et il est l'heure de manger ? Pas de problème ! On va se débrouiller avec les restes du frigo.

Cette démarche, non seulement économique et écologique, vous permet d'être créatif pour réaliser une recette dont, je suis sûre, vous serez fiers !

## QUELQUES IDÉES EN VRAC

- Avec les restes de pommes de terre cuites : vous pouvez en faire un gratin, de la purée, une salade ou les poêler.
- Avec les restes de charcuteries : faites-en des bruschettas en apéro ou utilisez-les sur une pizza maison ou pour un croque-monsieur.
- Avec les restes de pâtes : utilisez-les pour un gratin ou pour faire une salade de pâtes froides.
- Avec le riz : rincez votre riz de la veille et faites-en un riz cantonais, un risotto, des arancini maison.
- Avec les restes de légumes : faites une soupe maison, poêlez-les ou transformez-les en gratin.

## La recette du gâteau CHOCOLAT-COURGETTE

Penchons-nous sur un légume en particulier, la courgette, très facile à décliner s'il vous en reste. Avez-vous déjà pensé à en faire un dessert ? Voici ma recette du gâteau chocolat-courgette. Déculpabilisant, car la courgette remplace le beurre, elle est aussi validée par les enfants qui ne se doutent de rien.

### PRÉPARATION

- Préchauffez le four à 180 degrés
- Lavez, épluchez et râpez la courgette
- Faites fondre le chocolat avec un fond d'eau
- Mélangez les œufs entiers et le sucre
- Ajoutez la courgette râpée
- Ajoutez la maïzena, la levure et enfin le chocolat fondu
- Remuez et versez dans un moule à gâteau
- Laissez cuire 30 minutes à 180°C au four
- Saupoudrez le gâteau de sucre glace si, comme moi, vous ne savez pas vous passer de la petite touche gourmande.

Bon appétit !



### LES INGRÉDIENTS :

- 200 gr de chocolat noir
- 20 gr de sucre (sucre de coco pour les diabétiques)
- 4 œufs
- 60 gr de maïzena
- 1 c.a.c de levure
- 200 gr de courgette



# MÉDITER

## EN PLEINE CONSCIENCE

Avez-vous déjà entendu parler de la méditation en pleine conscience ?

Cette forme de méditation consiste à observer et à accepter ce qui se passe dans notre corps, sans pour autant chercher à changer quoi que ce soit. Attention, ce n'est pas de la relaxation ! La méditation est une attitude active où les sens sont en éveil.

Parce qu'elle met l'accent sur le moment présent et favorise la comparaison envers soi-même, la pleine conscience permet de minimiser l'attention portée sur sa douleur. On apprend à s'extraire de ses émotions et de ses sensations pour atteindre, au fil de la pratique, une paix intérieure. La pleine conscience peut être utile pour vos maux de dos, comme la lombalgie chronique caractérisée par deux mécanismes :

1. La douleur qui provoque des réactions de défense du corps. Les muscles, notamment, se crispent pour former des contractures. Moins on bouge, plus le problème s'aggrave.
2. Le cerveau joue un rôle majeur dans la sensation douloureuse qui peut être alimentée par le stress et l'anxiété. Il s'agit d'un phénomène d'auto-aggravation.

La pleine conscience n'est pas miraculeuse, mais elle est simple à appliquer, gratuite et ne demande pas beaucoup d'expérience dans le domaine. Tout le monde ne sera pas à l'aise avec cette méthode. C'est pourquoi il en existe d'autres, comme la relaxation par la respiration (voir le Bonjour précédent).

En méditant, on calme son esprit et on relâche ses muscles tendus, mais ce n'est pas tout ! Il a été prouvé que la pleine conscience a également des effets physiologiques sur le corps. Ce n'est donc pas uniquement un « placebo ». Pour les personnes souffrantes de lombalgie, elle diminue leur niveau de cortisol (hormone du stress). Cela a des effets positifs au niveau de la douleur, mais aussi sur la fréquence cardiaque et la tension artérielle.

### Comment méditer en pleine conscience ?

- Cherchez un environnement propice au calme pour faire la séance.
- L'idéal est de s'asseoir le dos droit sur une chaise, mais ce n'est pas obligatoire. Le principal est de trouver la position la plus confortable, même allongée, pour ne pas aggraver les douleurs.
- Fermez les yeux ou fixez un point devant vous.
- Portez toute votre attention UNIQUEMENT sur votre respiration. Vous pouvez soit respirer normalement, soit pratiquer une respiration lente.
- Pendant que vous respirez, des idées vous traverseront l'esprit. Ne cherchez surtout pas à les bloquer ou à les contrôler.





En effet, l'objectif est d'accueillir ces pensées avec bienveillance, puis de les laisser passer sans commenter. Essayez de prendre le plus de recul possible, un peu comme si vous observiez quelqu'un d'autre sans pour autant juger.

Ensuite... patience ! Il faut pratiquer tous les jours, pendant six à huit semaines, pour être soulagé. Le cerveau est un organe plastique : plus on médite, plus on y arrive. Il est conseillé d'y aller progressivement, en commençant par des séances de 10 minutes, puis, lorsqu'on se sent plus à l'aise, d'augmenter petit à petit jusqu'à 20 minutes. Un traitement médicamenteux peut être pris en parallèle. L'important est de casser ce cercle vicieux de la douleur et du stress qui s'alimentent mutuellement.

Une fois les douleurs estompées, reprenez vos activités habituelles en y ajoutant un sport très doux, comme des exercices de piscine.

#### Pour aller plus loin...

N'hésitez pas à faire une recherche sur Youtube pour trouver des « méditations en pleine conscience guidées », comme par exemple : Méditation en pleine conscience guidée par Christophe André – L'instant présent. Et puisque, après ça, il sera temps de se remettre au sport doux, nous verrons au prochain numéro quelles sont les activités physiques bénéfiques pour le dos.

En attendant, bonne méditation...



# TOUT SAVOIR SUR

## les accidents du travail

Dans cet article, testez vos connaissances en matière d'accidents de travail.



### 1. Qu'est-ce qu'un accident de travail ?

- a) Un malaise à mon domicile
- b) Un événement soudain entraînant une blessure sur le lieu ou sur le chemin du travail
- c) Le vol de mon smartphone

### 2. Qui prévenir en cas d'accident de travail ?

- a) Ma famille
- b) Mon responsable
- c) Personne

### 3. Quand faut-il prévenir l'employeur ?

- a) Directement
- b) Quand on y pense
- c) 6 mois plus tard

### 4. Que faire en premier en cas d'accident de travail ?

- a) Me soigner et me mettre en sécurité
- b) Continuer à travailler
- c) Faire une pause

### 5. Quand devez-vous être vu par l'assureur (Ethias) ?

- a) Le jour de l'accident
- b) Lorsque j'ai au moins un jour d'incapacité
- c) Je ne dois pas être vu

### 6. Que faut-il faire en cas de prolongation ?

- a) Prévenir mon collègue direct
- b) Rien, cela se fait automatiquement
- c) Prévenir mon responsable, le service du personnel et Ethias

### 7. Si on dépasse 30 jours d'incapacité, faut-il être vu par le médecin du travail ?

- a) Oui
- b) Non

**En cas d'accident de travail, il est important de se présenter chez Medicheck pour le faire reconnaître comme accident de travail. Comment procéder ?**

1. Medicheck planifie le rendez-vous.
2. Vous recevez un SMS avec la date, l'heure et le lieu du rendez-vous.
3. Vous devez confirmer votre rendez-vous.
4. Lors de ce rendez-vous, vous devrez vous munir de votre certificat médical.

7 bonnes réponses = niveau expert

3 fautes = une petite révision s'impose

Plus de 3 fautes = une prise de connaissance de la procédure est vivement recommandée

# ATTENTION au coup de chaud

L'été et ses belles journées approchent à grands pas. Si tout le monde se réjouit du retour du soleil, attention tout de même au coup de chaleur !  
Voici quelques signes annonciateurs auxquels il faut être attentif...



Soyez sur vos gardes si vous constatez les symptômes suivants :

- FIÈVRE • RESPIRATION RAPIDE • MAUX DE TÊTE • NAUSÉES VOIRE VOMISSEMENTS • PEAU SÈCHE • ROUGE ET CHAUDE •
- CONFUSION • COMPORTEMENT ÉTRANGE • DÉLIRE VOIRE CONVULSIONS • PERTE DE CONNAISSANCE

En pareille situation, la température corporelle risque de dépasser 40°C. Pour éviter d'en arriver là, voici quelques conseils de prévention :



- Buvez au moins l'équivalent d'un verre d'eau toutes les 15-20 minutes, même si vous n'avez pas soif (+/- 3 litres d'eau par jour).
- Portez des vêtements légers et amples permettant l'évaporation de la sueur (exemple : en coton).
- Évitez toute consommation de boissons alcoolisées.
- Mangez léger et fractionnez vos repas.
- Redoublez de prudence si vous avez des antécédents médicaux et une médication à suivre (diurétiques, sédatifs, tranquillisants, etc.).
- Cessez immédiatement toute activité dès que les symptômes de malaise apparaissent, prévenez votre responsable et vos collègues et n'hésitez pas à consulter un médecin.

Suite à une Convention Collective de Travail datant de septembre 2019, entre le 15/06 et le 15/09, chaque travailleur de terrain reçoit une indemnité « hydratation » de 0,50 € par jour de travail de minimum 3 heures. Celle-ci permet de consommer des boissons désaltérantes (eaux, pas de sodas ou d'alcool) pendant les prestations itinérantes. Cette convention est d'application pour les aides familiales, les aides-ménagères, les gardes à domicile, les gardes d'enfants malades, les gardes répit, les chauffeurs, les livreurs, les infirmiers et aides-soignants. Dans les locaux administratifs, des fontaines à eau sont disponibles à chaque étage.

Durant les périodes chaudes, des pics d'ozone entraînant une mauvaise qualité de l'air peuvent apparaître. Soyez vigilants pour vous, mais aussi envers les bénéficiaires plus fragiles (bébés et enfants en bas âge, seniors, personnes isolées, sous traitement régulier).

L'équipe des conseillers en prévention vous souhaite un bel été sans encombre.

# Thank you!

Madame Garcet,

Ma sœur et moi-même vous remercions pour les marques de sympathie que nous avons reçues à la suite du décès de notre maman en novembre.

J'espère que vous pourrez transmettre nos chaleureux remerciements aux aides à domicile, ainsi et surtout aux garde malades qui se sont si bien occupées d'elle durant ces mois difficiles. Elles nous ont apporté toute leur écoute, leur aide et leur empathie. Nous n'aurions pu traverser telle épreuve sans leur précieux soutien. J'en profite pour vous souhaiter à toutes et tous une excellente année 2022.

Mes meilleurs sentiments.



Merci à tous mes collègues qui chaque jour font un boulot extraordinaire.



Je suis très satisfait du service repas. La qualité est bonne ainsi que la présentation, sans compter l'organisation du service. Votre cuisine est très bonne. Félicitations et merci.



Vous avez sauvé la vie de ma mère : grâce à vous, elle a pu rester chez elle ! Que dire ? Continuez sur cette voie... vous aidez beaucoup les gens.

Vous les aidez à rester chez eux et à réaliser leurs souhaits !

Elle est partie en voyant sa maison pour la dernière fois... Quel beau cadeau ! Vous êtes une aide précieuse pour les gens ! Vous devez en avoir conscience.



Je voulais juste remercier Margaux de s'être si bien occupée de ma petite Ambre. Nous sommes toujours super stressés à la moindre petite maladie, mais grâce à elle je suis partie travailler sereine. Elle a fait attention à tout ce que le médecin avait noté et elles ont fait pleins d'activités.

Margaux a même réussi à la coiffer. Merci.



Je tenais à vivement remercier les personnes des différents services qui se sont occupées de mon papa jusqu'à la fin, avec gentillesse et professionnalisme.



Je suis super contente du passage de la garde malade Marine Pâques et de sa prestation.



Félicitations à tous pour les magnifiques métiers que vous faites.



Félicitations à tout le monde et plus particulièrement à Françoise et Nathalie du secteur d'Anthisnes.

Bravo !



Joli portrait ! Remettre de l'humain et de l'humanité dans notre société est indispensable. Bravo Karim Lagrari.



L'incarnation même de la passion du métier d'AF. Je suis très très fière de travailler avec toi depuis toutes ces années, ainsi qu'avec toutes nos collègues d'Ans. Un secteur en OR.



J'ai été en stage avec Nathalie, un stage vraiment enrichissant. Une très belle personne humainement, de la patience et une vraie dévotion pour son métier.



Tout d'abord... Encore un très grand merci pour l'aide professionnelle et profondément humaine apportée par les gardes malades durant ces mois d'accompagnement en soins palliatifs de mon papa. Cote : 10/10 !



# Hommage à Patricia Delhasse

20 OCTOBRE 1969 – 15 AVRIL 2022

Patricia,

Il y a des mots que l'on ne voudrait jamais avoir à écrire, te dire au revoir en fait partie.

Tu es de ces personnes qui auront marqué, sûrement sans le savoir, la vie de chaque être qui t'a côtoyé. De près, ou de loin, les souvenirs avec toi sont nombreux et tous plus prenants les uns que les autres.

Du rire aux larmes, penser à toi et se remémorer tout ce qui te qualifiait aura rapproché toute une équipe à qui il ne reste plus que des regrets.

Des petits surnoms que l'on te donnait au fameux rire qui te définissait tant, la trace que tu laisses au sein du bureau est indélébile. On te l'a souvent dit, mais il n'y en a pas deux comme toi. Et il n'y en aura plus jamais.

Toutes tes collègues ont des pensées émues envers Oli et ta maman pour qui tu te dévouais tant, mais surtout envers toi qui ne nous aura pas laissé le temps de te montrer à quel point tu étais appréciée.

Les regrets ne nous feront pas avancer alors on continuera de penser à toi, à ton sourire et à la bonne humeur que tu nous communiquais. Ta place reste désespérément vide, mais quelque chose nous dit que tu n'es pas encore si loin et, si on se concentre bien, on peut encore entendre le son de ton rire qui continue de résonner.



Il y aura un avant et un après parce que nous devons tirer des leçons de ce qu'il t'est arrivé pour se rendre compte de la chance que l'on a d'être et de former une belle équipe. Ça aura resserré les liens d'équipe et fait réfléchir au temps que l'on perd souvent à se déchirer pour des futilités. Tu avais cette facilité de prendre tout avec légèreté et enthousiasme alors, en hommage à la personne que tu étais, je nous souhaite de suivre ta voie. Merci Patricia pour toutes ces années que l'on a eu la chance de partager. Tu ne seras jamais oubliée.

**L'équipe du contact center**

# LES NEWS DU PERSONNEL

DE DÉCEMBRE 2021 À AVRIL 2022

## BIENVENUE

### ASSISTANT ADMINISTRATIF AUX SOINS INFIRMIERS

Anja Schleck

### ASSISTANT D'EQUIPE À LA COMMUNICATION

Pauline Pirard

### ASSISTANT SOCIAL GESTIONNAIRE D'EQUIPE

Coralie Dorquet  
Olivia Drazenovic  
Matthieu Herreman  
Helene Stregnaerts

### ASSISTANT SOCIAL GESTIONNAIRE D'EQUIPE REPAS

Irina Dronova

### CENTRALISTE

Gaelle Coenraets

### CHAUFFEUR TRANSPORT COLLECTIF

Patrice Remy

### DIRECTEUR GÉNÉRAL

Laurent Wenric

### GARDE À DOMICILE

Sandrine Filocco  
Jocelyne Karumba Nzigire  
Fiona Rion

### GARDE RÉPIT

Agnes Jacquet

### INFIRMIER

Manon Dechesne  
Celine Dykmans  
Naoual Fadhil  
Elise Henrard  
Aylin Odemis  
Joelle Pierre

### LIVREUR DE MATÉRIEL MÉDICAL

Florian Rixhon

### LIVREUR REPAS

Jean-Francois Buccola  
Frederic Hamels  
Sandra Telemans

### OPÉRATEUR

Marina Alfieri  
Carolane Boehmer  
Sonia Majdoub  
Hallouma Meziani  
Harmony Pasalic  
Silvana Tiburzi  
Cassandra Wilhelmus

## LES DÉPARTS EN PENSION

### AIDE FAMILIALE

Giuseppina Agnello  
Chantal Bertrand  
Anita Constant  
Irene Deferm  
Dominique Delcour  
Rose Gouppy Lise  
Liliane Jaspar  
Nicole Lapierre  
Annie Lhoest  
Marie-Jeanne N'Kongolo Kapita  
Christiane Sior  
Nadine Slegers

### AIDE FAMILIALE REPAS

Michèle Pittet

### ASSISTANT SOCIAL GESTIONNAIRE D'EQUIPE REPAS

Lydie Guillaume

### GARDE À DOMICILE

Bertha Chavarri Paredes  
Brigitte Mensior

### INFIRMIER

Jacqueline Desloovere  
Viviane Froidmont

## DÉCEMBRE 2021 - AVRIL 2022



### BON RETABLISSEMENT :

Audrey Abrams, Maria Agro, Hawa Amar, Khadija Brrou, Charlotte Croisier, Fabienne Del Toro, Tamara Faumas, Chantal Josse, Florence Leponce, Rita Schellens



### PAPY / MAMYS :

Hawa Amar, Josiane Bourlet, Christine Delvoye, Michelle Derua, Michelle Hourt, Michelle Rombouts



### MARIAGE :

Jessica Bricmanne, Erika Catalano, Coralie Dorquet, Marianne Maggio, Chloé Piron



### SINCERES CONDOLEANCES :

Myriam Bouvin, Jessica Bricmanne, Lucia Del giudice, Christine Delvoye, Marc Deruisseau, Pauline Goffoy, Paquita Gonzalez, Lila Haloual, Laurence Heynen, Audrey Jorio, Julie Lhoest, Martine Lognoul, Marianne Rouffart, Isabelle Schouters, Séverine Uitterhaegen, Angélica Ventrelli



### NAISSANCES :

Noélie Bernal Gonzalez (Lou), Charlotte Cornet (Timéo), Melinda Elen (Nora et Thiméo), Salvatore Esposito (Giuliano), Mélissa Lecrenier (Inaya), Cyriel Leruth (Evy), Delphine Meunier (Romain), Emelyne Nopere (Hugo), Michele Pire (Mia), Loredana Piscopo (Victoria), Caroline Wege (Gabin)

## CONCOURS

### À REMPORTEZ 3X2 PANIERS PIQUE-NIQUE À LA FERME DES LOUPS !

Vous aimez la nature et vous adorez manger ?  
Ce concours est fait pour vous ! Nous vous offrons  
un pique-nique à déguster lors d'une balade nature  
organisée par La Ferme des Loups à Trooz.

la **FERME**  
des **LOUPS**



### POUR PARTICIPER AU CONCOURS, RÉPONDEZ AUX QUESTIONS SUIVANTES :

#### QUESTION 1 :

Quelle est la spécialisation de notre collègue  
infirmier Matias Peireira ?

Choisissez la bonne réponse  
(une seule réponse) :

- 1) Soins de plaie
- 2) Diabétologie
- 3) Soins palliatifs

#### QUESTION 2 :

Au 22 juillet 2022, combien de participations  
aurons-nous enregistrées à ce concours ?

Envoyez vos réponses par mail à  
[concours.csdliege@solidaris.be](mailto:concours.csdliege@solidaris.be) avant le 22 juillet  
2022 à midi. Une seule participation par membre  
du personnel (avec l'adresse professionnelle).  
**LES GAGNANTS SERONT PREVENUS PAR MAIL.**

Bonne chance !



Optique **Point**  
de Mire

Partenaire  Solidaris

EN JUILLET

# SOLDES

JUSQU'À

**-70%**

[www.optiquepointdemire.be](http://www.optiquepointdemire.be)



Optique Point de Mire



OptiquePointdeMire