

«1976: j'y étais!»

RENSEIGNEMENTS

Pierre Delguste est rattaché au Service de médecine physique et réadaptation, route 207.

PIERRE DELGUSTE EST KINÉSITHÉRAPEUTE À SAINT-LUC DEPUIS... 40 ANS! PASSIONNÉ PAR SON MÉTIER, IL A ÉTÉ PIONNIER DANS PLUSIEURS DOMAINES. MAIS CE N'EST PAS POUR AUTANT QU'IL SE PREND AU SÉRIEUX... IL NOUS LIVRE AVEC HUMOUR QUELQUES ANECDOTES.

Barbara Delbrouck

QUELQUES SOUVENIRS MARQUANTS:

- **ANNÉES 1980:** «Nous voyons arriver les premiers patients atteints du SIDA, qui souffrent de pneumonies fulgurantes...»
- **4 MARS 1983:** «De garde aux Soins intensifs, je vis de près le décès d'Hergé, le papa de Tintin.»
- **FÉVRIER 1990:** «Une bombe explose dans un auditoire de pharma. Les nombreux blessés sont amenés d'urgence, par la passerelle, à Saint-Luc.»
- **1991:** «Je me rends régulièrement au château de Laeken pour les séances de revalidation du Roi Baudouin.»

C'est en 1976, alors que l'hôpital vient tout juste d'ouvrir ses portes, que le jeune Pierre Delguste débute sa carrière à Saint-Luc, en tant que stagiaire. «Le bâtiment était pratiquement vide», se souvient-il. «Seules quelques unités étaient installées et il n'y avait que trois kinés pour tout l'hôpital. J'ai adoré ces deux mois de stage! Comme nous étions peu, on me donnait beaucoup de responsabilités. Pendant mon service militaire, j'ai effectué de nombreux remplacements à Saint-Luc. Et en mars 79, j'ai été engagé pour de bon. On embauchait alors à tour de bras pour remplir tous les étages!»

Un tout autre hôpital

En 40 ans, l'hôpital a bien changé... «À l'époque, on fumait partout, même aux Soins intensifs! Il y avait un cendrier devant chaque ascenseur! Tous les documents étaient en format papier... Les durées d'hospitalisation ont également beaucoup évolué! Un exemple flagrant est la prothèse totale de la hanche. À mes débuts, elle nécessitait une hospitalisation de 18 jours sans poser le pied au sol, suivie de plusieurs mois dans un centre de revalidation. Aujourd'hui, on se lève dès le lendemain de l'opération et on rentre chez soi après trois jours!»



Le métier de kinésithérapeute a aussi beaucoup évolué. «À l'époque, les kinés étaient considérés comme de simples masseurs», se souvient Pierre Delguste. «Mais peu à peu, certains sont devenus de véritables experts dans leur domaine, collaborant étroitement avec les médecins, ce qui a aidé à établir leur légitimité. La kinésithérapie est devenue une spécialité de plus en plus scientifique, avec notamment les premières thèses de doctorat. Reste à asseoir ces avancées en termes de reconnaissances clinique et académique...»



POISSON D'AVRIL!

S'il a réalisé de belles avancées scientifiques, Pierre Delguste n'est pas du genre à se prendre au sérieux. Plein d'humour, le doyen des kinés est aussi l'un des plus farceurs! Il compte à son actif de nombreux «poissons d'avril» au sein de l'hôpital... «Le plus spectaculaire a été celui de 1983», se souvient-il, en cherchant une photo de son «méfait» dans ses tiroirs. «Avec la complicité d'un gardien, j'avais réussi à accrocher un drapeau avec un énorme poisson sur le mat principal, à l'entrée de Saint-Luc. J'étais plutôt fier!»

Pionnier en kiné respiratoire

Rapidement, Pierre Delguste se spécialise en kiné respiratoire. «C'est le fruit de ma rencontre avec le kiné Jean Roeseler, leader et passionné dans le domaine. On en était alors aux balbutiements. Pendant dix ans, nous avons réalisé un travail de pionnier pour faire avancer nos connaissances scientifiques et cliniques. Nous rencontrions tous les mois des kinés d'autres hôpitaux pour échanger. Nous avons notamment travaillé sur de nouvelles techniques de désencombrement bronchique.»

Après cette première phase dans sa carrière, Pierre Delguste commence à s'intéresser à la ventilation mécanique de longue

durée pour les patients atteints de maladies neuromusculaires; il en fait son sujet de thèse et consacrera 20 ans à ce domaine. «J'ai convaincu le Pr Daniel Rodenstein de s'intéresser au sujet. C'est avec lui que nous avons mis en œuvre (au prix de multiples nuits de veille) la première Ventilation Non Invasive par masque nasal en Belgique, en 1987. Depuis, elle fait partie du quotidien à Saint-Luc!» Autre fierté: avoir mis sur les rails son «poulain», Grégory Reyhler, actuel fer de lance de la kiné respiratoire à Saint-Luc et au-delà.

Amateur de challenges

«Je suis reconnaissant envers l'institution pour la confiance qui m'a été offerte tout au long de ma

carrière, notamment en Pneumologie, en Médecine physique, et plus récemment à la Direction et aux Ressources humaines.» Depuis 2011, Pierre Delguste s'est en effet lancé dans un nouveau défi en reprenant le poste de coordinateur des quelque 130 kinés et des ergothérapeutes qui travaillent aujourd'hui à Saint-Luc. «Il y a certains aspects ardu, mais j'aime beaucoup la coordination de l'équipe, qui est très motivée... et motivante! Nous mettons aussi en place un processus de réflexion sur la collaboration kiné-médecin, par secteur.» Un nouveau challenge pour terminer en beauté ses quatre décennies de carrière à Saint-Luc! 🍷

FRÉDÉRIC TAMINIAUX

Eggo

De l'art de "cuisiner" en famille



Depuis 2009, Frédéric Taminiaux est directeur général d'Eggo et de sa société sœur, Euro Center, lancée par son père il y a plus de trente ans.

Ensemble, ils ont consolidé leur place de choix sur le marché des cuisines équipées... en véritables top chefs!

RADIOGRAPHIE d'Eggo

1979

Création du premier magasin Euro Center, lancé par Philippe Taminiaux

Ouverture d'un magasin par an pendant 20 ans

2003

Création d'un département "cuisines équipées" au sein d'Euro Center

2007

Lancement d'Eggo puis ouverture de 40 magasins en 4 ans

2009

Crise de croissance: l'EBIT du groupe atteint un montant négatif important, de l'ordre de 50% des fonds propres

2013

42 magasins Eggo partout en Belgique

Chiffre d'affaires du groupe: 150.000.000 €, dont 65% Eggo et 35% Euro Center

► Comment la société Eggo est-elle née?

Après s'être investi des années durant dans l'électroménager, Euro Center s'est lancé dans les cuisines en 2003. Mais nous avons vite réalisé que vendre une cuisine à côté d'un micro-ondes, ça ne faisait pas très professionnel! En 2006, avant mon arrivée, mon père et des personnes clés du comité de direction, notamment, sont partis visiter une foire à Milan. Ils en sont revenus avec un concept de magasin: ils voulaient de la nature, de nouvelles couleurs et une enseigne à part entière pour les cuisines. Ils ont mis une dizaine de personnes autour de la table: un éclairagiste, une coloriste, un architecte d'intérieur, un autre d'extérieur... Ils ont travaillé pendant un an et ils ont "pondu" Eggo. Ça a décollé directement, c'était incroyable! Quarante magasins ont été ouverts en quatre ans.

► Quelle a été la stratégie?

Viser le cœur de marché. Ni le bas de gamme, ni le haut de gamme. Nous voulions des prix très agressifs mais conserver une qualité supérieure. Ce que nous avons trouvé chez notre fournisseur de meubles, qui est n°1 en Europe. À l'époque, notre concurrent principal était pratiquement seul sur ce segment et il prenait de belles marges... Nous avons donc diminué les nôtres! L'objectif n'était pas de gagner beaucoup d'argent mais bien des parts de marché. C'est pour ça que nous avons ouvert 40 magasins, ce qui a propulsé nos ventes de 3.000 à 14.000 cuisines aujourd'hui! Nous ne réalisons pas d'énormes bénéfices, mais nous sommes présents partout en Belgique et la publicité est bien rentabilisée.

▲
En 2009, en pleine crise, le groupe Euro Center vacille sur ses fonds propres... "Je me suis dit... pourquoi ne pas en profiter pour aller donner un coup de main?"



Êtes-vous ici avec une solution
ou faites-vous partie du problème?



“ NOTRE PRINCIPAL CONCURRENT ÉTAIT PRATIQUEMENT SEUL SUR CE SEGMENT ET IL PRENAIT DE BELLES MARGES... NOUS AVONS DIMINUÉ LES NÔTRES! ”

Gérer une crise de croissance

► Quel a été votre rôle dans Eggo?

À la base, je ne voulais pas du tout travailler dans l'entreprise familiale. Donc, en 2002, je suis parti étudier à la SBS-EM, puis j'ai commencé à travailler chez Deloitte, en 2007, en tant que consultant en finance. Après deux ans, Deloitte a proposé à tous les juniors de prendre des congés sans solde. Tous mes collègues prévoient déjà de faire un tour du monde, mais je reçois alors les chiffres de l'entreprise familiale... La croissance était toujours bonne, mais les magasins avaient été ouverts tellement vite que les besoins en fonds de roulement avaient explosé. Une crise de croissance terrible! Et là-dessus, Euro Center - qui a tout financé - subit la crise de 2009. Résultat: en quelques mois, l'EBIT du groupe atteint un montant négatif important, de l'ordre de 50% des fonds propres! Cette année-là, je me suis dit... pourquoi ne pas en profiter pour aller donner un coup de main? Quand je suis arrivé, je n'avais aucune responsabilité, car j'étais censé repartir! Pendant quatre mois, j'ai passé des heures à discuter avec toutes les équipes pour savoir s'ils avaient des idées pour économiser, améliorer l'organisation du travail... et finalement cela a porté ses fruits!

► Comment avez-vous redressé la barre?

Nous avons joué sur tous les aspects possibles pour réduire les coûts. Tout a été renégocié: les loyers des showrooms, l'électricité... Nous ne voulions pas licencier. Par contre, il fallait quand même réduire les frais de personnel. Nous avons été très transparents avec l'équipe. Nous leur avons montré le bilan



frederic.taminiaux
@eurocenter.be
www.eggo.be

et leur avons proposé d'arrêter toutes les primes vendeurs jusqu'à nouvel ordre et de mettre toute la centrale en 4/5^{es} de crise. Je pensais que nous allions faire face à un tollé général, mais pas du tout, ils étaient presque tous partants! Là, je me suis vraiment rendu compte de la force d'une PME et de l'importance de la gestion des ressources humaines. Grâce à ce plan de réduction des coûts, nous avons économisé plus de 2,5 millions € en six mois! Nous avons fini 2009 à l'équilibre. L'année suivante, nous avons réalisé un bénéfice de 2 millions €, dont nous avons redistribué 20% à tout le monde. Et pareil l'année d'après, pour compenser l'effort de l'équipe. →

Le concept EGGO

● Un style de cuisine

Designers et coloristes ont mis au point un style Eggo. Des lignes, une pureté, une unité dans les tons...

● De vrais conseillers cuisine

Si Eggo fournit des cuisines sur mesure, les vendeurs ne disent pas oui à tout. Formés aux couleurs, à l'éclairage... ils orientent les clients vers le style Eggo. Ils ne vendent pas seulement des meubles, mais un vrai projet de cuisine.

● Un concept de showroom

Les "Kitchen House" sont conçues pour faire sentir l'univers Eggo. Pas de néon, mais des éclairages légers, "comme à la maison". De la verdure: des plantes, du gazon... Pas de prix barrés ou de promotions, mais des images fortes, avec des regards. Et, aux murs, les couleurs Eggo.



“ **MON PÈRE M'A APPRIS QUE, EN PÉRIODE DE CRISE, IL Y A TOUJOURS DES OPPORTUNITÉS!** ”

Premier essai international

► **Vous pensez ouvrir un premier magasin Eggo hors de Belgique: en Espagne! Un choix plutôt étonnant... Pourquoi?**

Le marché est excellent (rires)! Tout est question d'opportunité. Nous avons fait une rencontre à Batibouw: quatre managers espagnols qui veulent lancer une affaire. Des personnes expérimentées en cuisine et en management, qui sont prêtes à mettre de l'argent dans une "master franchise" espagnole... Malgré la crise en Espagne, c'est une occasion exceptionnelle. Car il n'était pas question de nous lancer seuls dans l'inconnu! Nous sommes impliqués financièrement, mais ce sont nos partenaires espagnols qui ouvrent le premier magasin et qui vont ensuite, eux-mêmes, chercher des franchisés. C'est mon père qui m'a appris qu'en période de crise, il y a toujours des opportunités! Plusieurs grandes entreprises de cuisine ont fermé leurs succursales en Espagne car elles n'étaient plus rentables. Le marché se libère donc complètement. C'est vrai qu'il est catastrophique, il y a 30% de chômage. Mais, en attendant, il reste 70% de personnes qui travaillent et il ne faut pas les oublier non plus! En outre, faire de la pub en période de crise coûte beaucoup moins cher.

Business en famille

► **Travailler avec son père, c'est un challenge?**

Il m'a appris beaucoup de choses... notamment à arrondir les angles! Entre la SBS-EM et Deloitte, j'étais très carré, je me fiais essentiellement aux outils financiers pour prendre des décisions. Il m'a enseigné qu'il faut aussi pouvoir faire confiance à son instinct. En se limitant aux analyses financières, il est difficile d'estimer le potentiel de vente. On a tendance à être pessimiste, ce qui peut faire manquer de belles opportunités. À un moment, il faut savoir

4 CONSEILS

à destination des entrepreneurs en herbe

1/ Oser

"Au-delà des outils d'analyse, il faut pouvoir suivre son instinct et prendre le risque de se lancer!"

2/ Rester flexible

"Pour commencer, pas besoin d'infrastructures coûteuses. Une petite équipe très motivée et un bon vieil Excel suffisent! Il faut pouvoir réagir très vite aux évolutions du marché. Si votre première idée ne fonctionne pas, cela vous permettra de repartir sur autre chose."

3/ Motiver ses collaborateurs

"Il faut passer énormément de temps à discuter et écouter. S'il y a une bonne ambiance, les personnes seront motivées et hyper efficaces!"

4/ Réinvestir

"Lorsque vous lancez une activité, il ne faut pas être gourmand pendant les premières années. S'il y a un bénéfice, il faut le réinvestir complètement."



oser prendre un risque. De son côté, mon père évolue aussi. Alors qu'avant il ne voulait pas entendre parler de business plan, il est très content d'en avoir un aujourd'hui. Après la crise de 2009, c'est rassurant, ça permet de détecter plus vite un éventuel dérapage. Au final, je pense qu'il faut trouver le bon équilibre: pouvoir profiter des avantages qu'offrent les outils d'analyse mais cultiver cette capacité à prendre des risques quand l'instinct nous le dit. Et pour cela, mon père et moi formons une bonne équipe! ■

**Texte: Barbara Delbrouck
Photos: Frédéric Raevens**

Désirez-vous nous suggérer un Alumni ou présenter votre projet dans cette rubrique? Écrivez-nous à sbs-em@elixis.be.

SAMUEL BRAWERMAN IN THE CONGO

Pushing out the boundaries

Text: Barbara Delbrouck
Pictures: R.R.

Choosing the steepest path just to demonstrate that you can climb it ... That is the motto of Samuel Brawerman (Ingest 2008). Result: an impressive career at the age of 32, which took him to one of the world's most difficult countries in which to do business... and he succeeded!

The motive that prompted Samuel to choose the SBS-EM was not a passion for business or finance but the challenges that the School sets to its students. "I have low self-esteem," admitted this likeable man from Liège. "I wanted to measure myself and see how far I could get. My goal was not to compare myself with others but to check my own development. It was difficult at the start, but I ended my studies without failing any end-year exams. That was one of my first successes." After graduating, Samuel looked around for a new major challenge. He applied for jobs in strategy consulting and landed a job in telecoms, media and technology strategy at Kurt Salmon in Paris. "People were working hard, but not really efficiently. It was not acceptable to leave the office before 8 pm. I wasn't happy there and soon realised that, if I didn't really like my job, it would be difficult to compete with my peers. I had to strike out on my own and following my dreams was the only way of achieving anything." After two years, Samuel resigned and signed up to study for a complementary Master's degree in micro-finance at the SBS-EM.

First steps in Uganda

Following study courses at night, Samuel used his daylight hours to set up, with the help of several experts, PHB Development, a small consultancy advising on financial inclusion. His first big contract took him to Uganda. "I was contacted to launch Orange Money, one of the biggest service providers of mobile money →



Samuel Brawerman cannot resist a challenge. "I had to carve out my own path and follow my dreams as the only way of achieving anything."

RD Congo

Kinshasa

CV Express

2008

Master in Management Science, SBS-EM

2008

Strategy consultant at Kurt Salmon (Paris)

2010

Complementary Master's degree in Microfinance (ULB)

2012

Project manager and product manager for Orange Money in Uganda

2013

Product manager then Managing Director of Millicom DRC (Tigo Cash)

2016

Economics agent for Zoona (Cape Town)



The PROS and the CONS

- ⊕ The Congolese. "Their enthusiasm for life, their lifestyle, their culture. People live 'in groups', not in individual bubbles."
- ⊖ Difficulty in forging genuine friendships with local people. "Compared with Uganda, for example. In the Congo the middle class is only now becoming established so there remains a barrier which is not easy to get over. But I still managed to meet people who will stay in my heart for ever."
- ⊕ The never-ending adventure. "Kinshasa is an open-air theatre. As soon as you step outside, something incredible is always happening in the street."
- ⊖ Walking down the street. "Even when you are in a car, you are often 'nicely' mugged for money by the police. It's a parallel system to compensate for the defaults of the state government which does not pay its employees and offers no support to its citizens. But with an open mindset and a bit of empathy, you quickly get on friendly terms with these 'racketeers' who in their turn may help you out, if need be, in return for 'a little something'."

“ I WAS CONVINCED I HAD NEITHER THE SKILLS NOR THE KNOWLEDGE FOR THIS PROJECT ”



services for people without bank accounts. I had neither the skills nor the knowledge for this project which Orange Uganda had been trying to launch for the previous two years ... and my lack of self-confidence didn't help. Understanding that I was shy, the person interviewing me for this job ended by saying, "If you want to do anything interesting in your life, sooner or later you will have to take the plunge." The challenge was irresistible and Samuel agreed to take it on. Despite the difficult M&A context, Orange Money Uganda was successfully launched a few months later.

Major challenge in the Congo

No sooner had Samuel overcome his first challenge when he received a new offer: to become product manager at Tigo Cash, Orange Money's competing service in the DRC. "In 2012, according to the UN 'doing business' ranking, this country was the third

most difficult in the world for doing business," he remembers. "But the then CMO of Orange Uganda was aware of the various job opportunities I was considering, and he urged me to go for Tigo, telling me: "It's a school for the tough. You will learn a great deal. But if you don't come out top, you will soon be sent packing." I reckoned that I couldn't find a better challenge. And that's exactly how it turned out! The business was in the doldrums. The last quarter of 2013 had registered a 40% loss under every heading. Tigo Cash DRC's General Manager had quit and I was invited to apply for his position. I did not feel up to this, especially after the Vice-President of Tigo Africa had personally given me just six months to achieve some very ambitious targets. If I took this job, there was a serious risk I could get the sack and even ruin my career prospects. While I was still hesitating about sending in my application, the then CFO reassured me, telling me that I couldn't do any worse ... so in the end I accepted the job."



Managing Director aged 27

"During the first two years I was working literally night and day," Samuel recalls. "But I was in my element. Here I was, 27 years old, a member of the executive committee of one of DRC's largest telecoms operators! It was an unbelievable opportunity! Of course, I had to work to fit in. On the committee, all the other managers were 10-15 years older than me and had no scruples about hustling me. But I learned slowly but surely how to assert myself, how to play at politics ... and I found it fascinating. I scored a real success there. You know, inside four and a half years the whole executive committee had been replaced four times, yet I was the only member to have survived for so long. Perhaps that was thanks to our business figures. In two and a half years we moved from transactions worth tens of thousands of dollars a month up to an annual turnover of over 30 million dollars!

In 2014 we were the Tigo Cash division with the highest growth rate in Africa and Latin America. We were the DRC market leader, ahead of the sector heavyweights such as mPesa and Airtel Money. We had expanded from 10 to 120 employees and in four years there was not one resignation, even though we paid lower than market rate wages. In the Congo it is extremely difficult to reach the end of a project, but we managed it. Orange then bought the whole thing for 10 million dollars. From that moment on, I had rather fewer problems with lack of self-esteem!" he comments with a huge smile. "Even if I still often lack some assertiveness." His recipe for success is simple. "I have no stomach for competition, which is rarely constructive. Therefore, I decided to do things differently, following what I was really interested in and that's how I avoided all useless competition; after all, you won't find many people with a background combining telecoms and microfinance."

Move to Cape Town

After almost five years in the Congo, Samuel was dreaming of new horizons. "I wanted to settle down, raise a family, get a pet goldfish, buy a house and all that sort of thing. It's difficult to do that in Kinshasa,



samuel.brawerman@gmail.com
www.instagram.com/sambraw

If you'd like to suggest an alumnus or alumna or present your project in this section, write to us at sbs-em@elixis.be.

where everybody is just passing through." He therefore decided to move to the southern tip of the African continent, to Cape Town. He was attracted by this symbolic city located between the mountains and the ocean. "I was already desperately homesick for the Congo. For me, it was rather like a drug: I loved being there but I realised it was healthier for me to get away. And there's nothing like embarking on a new adventure!" In fact, Samuel had already started working on another project in parallel: the development of two applications based on digital ID as a solution to the costly problems of information asymmetries in Africa. Just another challenge to take up. ■

4 TIPS for a successful expat life

1/ Adapt yourself and your products

"The mention 'Made in Africa' does not apply here. In the Congo, everything is special. Even in the hinterland it is vital to understand the differences between each region and to adapt your business accordingly. Anyway, to do business at all, you must learn "the street rules"."

2/ Come with your pockets full of cash

"Come with your pockets full of cash so that you are able to survive the first two years of learning on the spot. You will need at least twice as much ..."

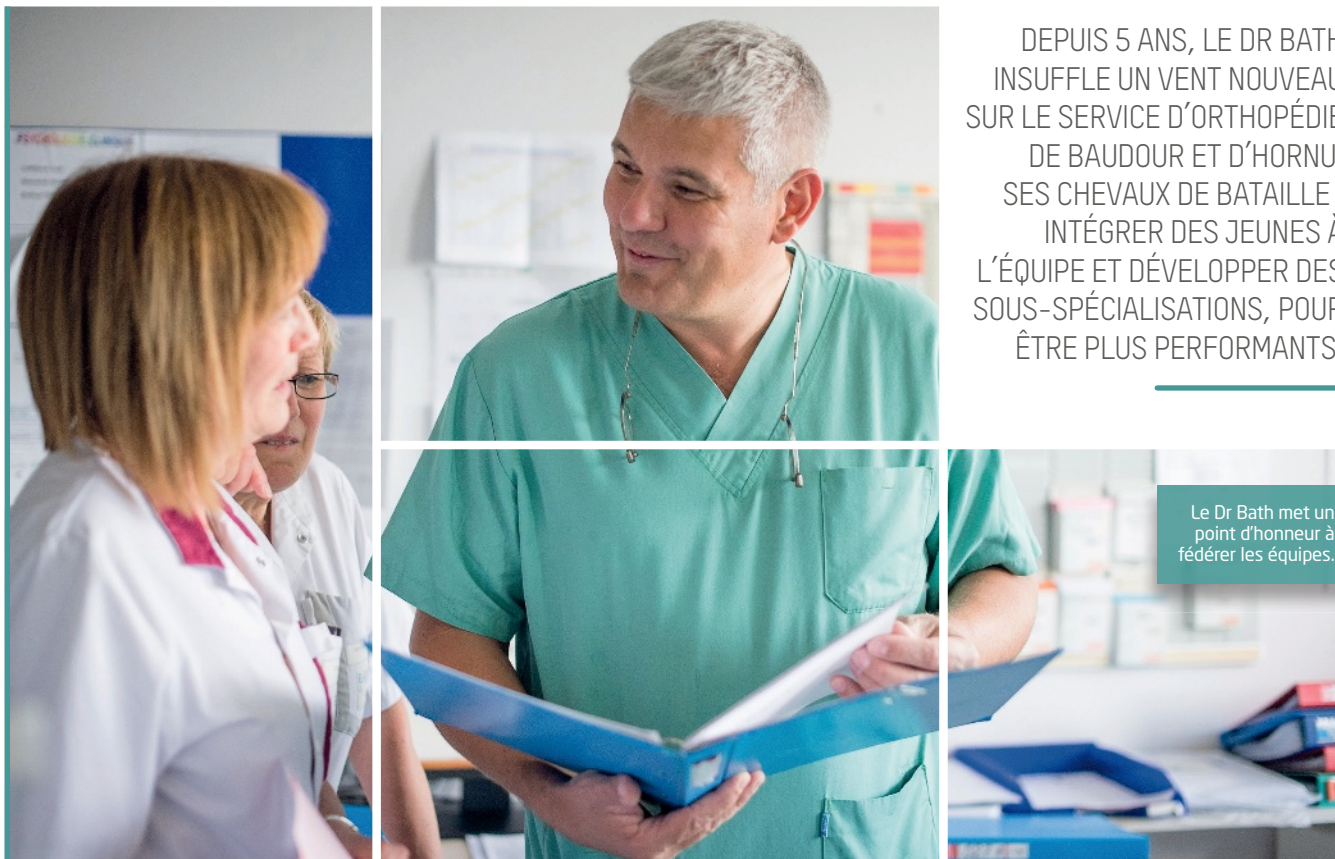
3/ Get a good team around you

"Hire the best lawyers because you are going to need them. And hire more lawyers to monitor the first lot of lawyers!"

4/ Have fun

"Enjoy a good chicken mayonnaise in the streets of Bandal. Go dancing to Congolese Rumba on the roof of the Crèche in the Matongé district. Go to Mungila Gila to see the Zaiko band or an impromptu parade of Les Sapeurs. Go to the central market and try a love potion to bring back your sweetheart. Relax on the glorious beaches etc."

ORTHOPÉDIE : UN SERVICE QUI BOUGE !



DEPUIS 5 ANS, LE DR BATH INSUFFLE UN VENT NOUVEAU SUR LE SERVICE D'ORTHOPÉDIE DE BAUDOUR ET D'HORNU. SES CHEVAUX DE BATAILLE : INTÉGRER DES JEUNES À L'ÉQUIPE ET DÉVELOPPER DES SOUS-SPECIALISATIONS, POUR ÊTRE PLUS PERFORMANTS.

Le Dr Bath met un point d'honneur à fédérer les équipes.

C'EST EN 2001 que le jeune Dr Bath, fraîchement diplômé, rejoint le service d'Orthopédie de l'hôpital de Baudour. « Je m'étais présenté pour un poste à Ath où je n'avais pas été pris », se souvient-il. « Mais mon futur chef, le Dr de Brouckère, m'avait encouragé à postuler pour une place qui se libérait à Baudour. » En 2012, lorsque celui-ci part à la retraite, Olivier Bath est amené à son tour à reprendre les rênes du service. Bilan 5 ans plus tard ? « C'est une fonction assez lourde car il y a beaucoup de tâches administratives, de réunions, de prises de décisions... qu'il faut réaliser en parallèle du travail d'orthopédiste », confie-t-il.

« Mais en même temps, c'est une occasion unique de pouvoir donner une orientation à un service, ce qui est très stimulant. »

LI FÉDÉRER LES ÉQUIPES

Le service qu'il chapeaute étant issu de la fusion de deux entités, l'une des grandes tâches du Dr Bath a tout d'abord été de fédérer. « Il a fallu rassembler les équipes de Baudour et Hornu et créer une véritable cohésion », raconte-t-il. « Nous avons à présent des réunions hebdomadaires chaque lundi matin pour discuter de l'activité du service, régler les éventuels problèmes et discuter des cas difficiles.

C'est très important pour qu'un service fonctionne bien. Et pour nos assistants, c'est très formateur ! »

LI CRÉER DES DOMAINES DE PERFORMANCE

Depuis son entrée en fonction, le Dr Bath encourage ses collègues à se sous-spécialiser. « À l'époque, tout le monde faisait de l'orthopédie générale », explique-t-il. « Je trouvais important d'améliorer nos compétences dans certains domaines, tout en gardant une offre d'orthopédie générale. Cela implique qu'il faut parfois référer certains patients vers un collègue plus spécialisé en la matière.



« Il est important de se sous-spécialiser dans certains domaines, pour devenir plus performants »



Mais c'est une démarche intéressante qui tire le service vers le haut. Nous sommes actuellement 11 orthopédistes dont 4 sont déjà sous-spécialisés : le Dr Ledoux dans la main, le Dr Moëst dans le membre supérieur et les Dr Lambert et notre futur collaborateur le Dr Boghal dans la colonne vertébrale. Grâce à cela, nous avons pu développer certaines techniques sur lesquelles nous sommes très performants, telles que l'arthroscopie du genou et de l'épaule ainsi que l'arthroscopie de la hanche que nous sommes les seuls à proposer dans la région. »



CV EXPRESS

2001

Diplômé en Chirurgie orthopédique à l'Université Libre de Bruxelles (ULB), il rejoint l'hôpital de Baudour (RHMS à l'époque)

2016

Devient Chef du service d'Orthopédie d'EpiCURA (sites Hornu/Baudour)



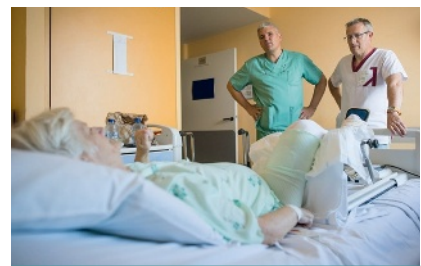
Une orientation que le Dr Bath entend poursuivre puisqu'il est prévu que trois nouveaux candidats soient engagés d'ici trois ans, parmi des jeunes diplômés, avec comme mission de développer chacun une sous-spécialisation bien précise.

NOUVEAUX PROJETS

Outre la rénovation des bâtiments à Baudour (voir encadré), le prochain gros chantier du service sera la mise en place de l'itinéraire clinique pour les interventions de prothèse de hanche et de genou pour le début de l'année prochaine. « Ce système fonctionnera comme un livre de route des étapes de soins du patient, de la première à la dernière consultation : examens préopératoires, à quel jour post-opératoire il doit être capable de poser le pied...

Cela nous permettra d'optimiser la prise en charge des patients et de tirer la sonnette d'alarme plus tôt, en cas de problème. Au final, cela devrait permettre de réduire la durée d'hospitalisation. » Dans cette équipe dynamique menée par le Dr Bath, les projets ne manquent pas. Une idée de clinique du sport est notamment dans les cartons. Mais ce n'est pas encore à l'ordre du jour... Affaire à suivre !

Texte : Barbara Delbrouck / Photos : Coralie Cardon



ORTHOPÉDIE À BAUDOUR : DE LA RÉNOVATION DANS L'AIR...

Mi-août, le service d'hospitalisation de Chirurgie orthopédique a rouvert ses portes après une rénovation complète. L'année prochaine, le quartier opératoire sera également entièrement refait.

À Hornu, le service d'hospitalisation et le quartier opératoire sont quant à eux déjà flamboyants neufs.



JOLIMONT

GESTION DES DÉCHETS

AMÉLIORER LE TRI ET LE RECYCLAGE

Depuis son arrivée, Antoine Dubbelman a mis sur pied une nouvelle politique de tri sélectif:

► **amélioration du tri existant** entre les déchets à risque infectieux (classés B2), souvent plus nombreux qu'ils ne le devraient, et les déchets sans risque assimilés aux déchets ménagers (classés A-B1);

► **au sein des déchets ménagers (classe A-B1), mise en place de plusieurs filières de recyclage:**

- papier (avec une sous-filière consacrée aux papiers confidentiels, déchiquetés avant recyclage),
- déchets électro(n)iques (Recupel),
- cartouches d'imprimantes,
- piles, accumulateurs (Bebat),
- plastiques d'emballage du linge de la buanderie, qui sera à court terme étendu aux unités de soins, à la pharmacie, à l'économat,
- début 2018, lancement d'une filière de recyclage PMC pour le personnel mais aussi au profit des patients et visiteurs: des îlots de tri seront installés aux différents étages, à l'entrée de l'hôpital et autres nœuds stratégiques;

► **ces évolutions nécessitent la mise en place de tout une logistique** avec de nouveaux conteneurs, des zones d'entrepôt ainsi que des visuels didactiques pour aider le personnel à bien trier.

DEPUIS TROIS ANS, le Groupe Jolimont s'est doté d'un éco-conseiller qui l'aide à réduire son empreinte écologique. Rencontre avec **Antoine Dubbelman**, Coordinateur du Département Facility Management Environnement.

QU'EST-CE QUI A POUSSÉ LE GROUPE JOLIMONT À CRÉER UN DÉPARTEMENT ENVIRONNEMENT?

A.D. En octobre 2013, j'ai effectué un stage à l'hôpital de Jolimont en tant qu'éco-conseiller pour analyser la gestion des déchets. L'hôpital génère par nature des déchets divers et en masse. Il y avait donc un travail conséquent à fournir (voir encadré). À la fin de mon stage, j'ai été engagé pour pérenniser mes actions et travailler de manière plus large. Avec l'appui du Facility Manager, un département Environnement a vu le jour au sein du Service Technique. Cet engagement fort montre une réelle volonté d'intégrer l'environnement comme une matière à part entière et indissociable de la santé.

OUTRE LES DÉCHETS, SUR QUELS POINTS IMPORTANTS FAUT-IL AGIR?

A.D. Les hôpitaux sont de grands consommateurs d'énergie. En outre, les bâtiments sont vieillissants et étendus sur plusieurs dizaines de milliers de mètres carrés, ce qui entraîne de grandes pertes de chaleur. Il faut donc traquer les gaspillages. Certains petits changements peuvent avoir de grands impacts. L'éclairage, par exemple, est un poste important: remplacer les tubes néons et les vieilles ampoules par des lampes LED permet de réduire la consommation d'électricité de moitié! La cerise sur le gâteau



S'ENGAGE DANS L'ÉCO-RESPONSABILITÉ



DÉPARTEMENT
ENVIRONNEMENT
DU GROUPE JOLIMONT
064 23 18 78



► **TRIER DANS LES MOINDRES DÉTAILS**
LES PAPIERS CONFIDENTIELS SONT TRIÉS À PART,
DÉCHICQUÉS, PUIS RECYCLÉS.

est de prévoir en parallèle une gestion de l'éclairage: gradation d'intensité, détection de mouvements, extinctions automatiques. Quand une chaudière est défectueuse ou qu'un nouveau bâtiment est construit, nous misons sur des chaudières à haut rendement. D'ailleurs, des modules de cogénération seront bientôt installés dans trois de nos hôpitaux. Ils produiront simultanément de la chaleur et de l'électricité, qui seront autoconsommées. Enfin, isoler nos combles ou encore remplacer les châssis constitue un avantage thermique important et une économie d'énergie. En 2013, nous avons déposé 13 demandes de subsides à la Région Wallonne pour des projets permettant d'améliorer notre performance énergétique. Nous analysons à présent des projets d'énergies renouvelables, comme l'installation de panneaux photovoltaïques...

COMMENT TRAVAILLEZ-VOUS?

A.D. Je suis la personne qui sensibilise, amène l'information, fait appel à des experts, coordonne..., mais j'ai toujours à cœur de co-construire les projets avec les autres pour les rendre plus durables. Il est important de travailler avec les équipes sur le terrain. Pour cela, je peux compter sur des personnes relais en interne et en externe. Pour la gestion des déchets, je collabore étroitement avec les responsables hygiène et entretien des différents sites. Pour l'énergie, j'ai la chance de travailler au sein du Service Technique, qui a une vision claire de l'infrastructure et qui est sensible aux préoccupations environnementales.

QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ?

A.D. Conjuguer qualité des soins, exigence de sécurité et principe d'éco-responsabilité n'est pas chose simple. La priorité reste de soigner. Le tri des déchets par exemple constitue une tâche supplémentaire, un changement d'habitudes. En outre, il faut s'adapter aux budgets de plus en plus serrés résultant de la réforme du secteur hospitalier. Il faut donc prioriser et choisir les projets qui auront le plus d'impact. Heureusement, la direction me soutient. C'est un travail de longue haleine mais nous sommes sur la bonne voie. Je reste convaincu que l'hôpital est un réel acteur du développement durable! \

BIOGRAPHIE

2009
à
2012

Conseiller technique en accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et coordinateur du pôle formation pour l'asbl Gamah

Mars
2013

Formation complémentaire d'éco-conseiller à l'Institut Éco-conseil à Namur

Oct.
2013
à
mars
2014

Stage de 60 jours à l'hôpital de Jolimont pour travailler sur la gestion des déchets

Août
2014

Entrée en fonction au sein du Groupe Jolimont en tant que Coordinateur du département Environnement, créé à cette occasion.

ÉCOLOGIE

AMÉLIORER LA MOBILITÉ

Un autre chantier de l'éco-conseiller sera la mise sur pied d'un plan de gestion durable des déplacements vers et entre les sites du Groupe: encourager les alternatives à la voiture, favoriser le covoiturage entre collègues ou encore installer des bornes de recharge pour les voitures électriques.

IL FAUT TRAQUER LES GASPILLAGES.
CERTAINS PETITS CHANGEMENTS
PEUVENT AVOIR DE GRANDS IMPACTS

Des DOIGTS DE CHIRURGIEN et UNE ÂME DE



CHIRURGIEN UROLOGUE ET BATTEUR PASSIONNÉ DE JAZZ, THIERRY PIETQUIN NE CRAINT PAS D'ENFILER PLUSIEURS CASQUETTES. DEPUIS JANVIER, IL REVÊT ÉGALEMENT CELLES DE DIRECTEUR MÉDICAL ADJOINT ET RÉFÉRENT MÉDICAL POUR BAUDOUR ET HORNU. RENCONTRE.

LA MÉDECINE ET LE JAZZ, deux passions qui animent Thierry Pietquin depuis sa plus tendre enfance.

« Dès l'âge de 5 ans, je voulais devenir chirurgien », se rappelle-t-il avec amusement. « L'autre jour, j'ai d'ailleurs retrouvé mon nounours de l'époque. Il était plein de mercurochrome car je le soignais ! » Au même moment, le petit Thierry attrape le virus du jazz, lorsque son père l'emmène à un concert de Louis Armstrong. Depuis, il n'a plus jamais arrêté : Miles Davis, Ella Fitzgerald... Thierry a vu tous les plus grands noms du jazz, à maintes reprises !

|| À LA FORCE DU POIGNET

Le chirurgien ne se contente pas d'écouter du jazz, il en joue ! Fêru de batterie depuis ses 15 ans, il accompagne de nombreux groupes. « Mais toujours en amateur », précise-t-il. Pourtant, Thierry a joué avec des têtes d'affiche, grâce à sa rencontre avec Roger Vanhaverbeke, contrebassiste et figure légendaire du jazz belge. « La première fois qu'il m'a écouté jouer, il m'a dit que ça ne valait rien ! », raconte-t-il en riant. « Ça m'a motivé à prendre des cours, participer à des stages... Cinq ans plus tard, à force d'entraînement, j'avais atteint le niveau nécessaire pour qu'il me laisse prendre des leçons avec son propre batteur. À partir de là, Roger m'a permis de jouer avec des pointures du jazz. Je pense que je piquais la curiosité des musiciens aussi... Ils voulaient voir ce qu'un médecin pouvait faire derrière une batterie ! »

JAZZMAN

« La médecine et le jazz, deux passions depuis l'enfance »



LI CHANGEMENT DE VIE

Devenir chirurgien ou accompagner à la batterie des virtuoses du jazz... Aucun défi ne semble faire peur à Thierry Pietquin. Pas même changer de vie ! En janvier, quand l'opportunité se présente de s'investir dans la direction médicale, il décide de ranger ses gants pour se consacrer à plein temps à cette nouvelle fonction. « J'ai réfléchi longuement à cette opportunité », raconte-t-il. « Est-ce que je voulais continuer à opérer ? En tant que vice-président du Conseil médical au CHHF (Centre Hospitalier Hornu Frameries), j'avais participé à de nombreuses réunions précédant la fusion. Je trouvais intéressant de mettre à profit mon expérience de trois fusions antérieures pour le lancement d'EpiCURA. Puis je me suis dit : à 61 ans, commencer un nouveau métier, c'est un bon challenge ! » Et pour mettre toutes les chances de son côté, il entame une formation d'un an en gestion hospitalière, à laquelle il consacre une partie de son temps.

LI L'ESPRIT EPICURA

Plusieurs mois après son entrée en fonction, Thierry Pietquin ne regrette toujours pas la chirurgie. « La Direction médicale est un métier très prenant ! Outre les nombreuses réunions, j'aime aller sur le terrain. Prendre le temps de discuter avec les gens, soutenir les équipes en difficulté... Je découvre vraiment une autre face de la médecine. » Le grand défi qui attend la Direction médicale ? « Faire en sorte que les médecins des deux entités collaborent ! », répond-il spontanément.



FRAMERIES JAZZ

En 1995, Thierry Pietquin et deux amis framerisais ont l'idée de créer un festival de jazz. Il a fait vibrer la cité de Bosquetia pour la 17^e fois cet été.



Thierry a accompagné à la batterie des pointures du jazz.

Et dans ce domaine, Thierry Pietquin peut compter sur son expérience de la coopération intersites. Il a en effet participé à la concentration de l'Urologie au Centre Hospitalier de Wallonie Picarde (CHwapi), né de la fusion de quatre sites hospitaliers ; il a de plus réuni dans un pool commun tous les urologues du CHwapi, du CHHF et du RHMS (site Baudour). « Nous étions un peu avant-gardistes », lance-t-il. L'esprit d'EpiCURA avant l'heure...

Texte : Barbara Delbrouck / Photos : Coralie Cardon

CV EXPRESS

1977

Diplômé de médecine à Louvain (Leuven)

1997-82

Internat en chirurgie générale à l'hôpital de Nivelles et à Jolimont

1983

Spécialisation en urologie à Ambroise Paré

1988

Rejoint la Clinique Notre-Dame de Frameries, qui fusionne avec l'Hôpital d'Hornu pour former le CHHF.

2000

Rejoint la Clinique la Dorcas à Tournai. Il participe à la première fusion tournaisienne, regroupant l'Hôpital Civil et la Dorcas, puis à la constitution du CHwapi.

Partage son temps entre Hornu, Frameries et Tournai.

2012

Entrée en fonction en tant que Directeur Médical adjoint d'EpiCURA et Référent Médical pour Baudour et Hornu.

COORDINATEUR QUALITÉ SUR LE SITE D'HORNU, FRÉDÉRIC FICART EST SURTOUT UN AMOUREUX DE LA NATURE. IL PARTAGE SON TEMPS ENTRE SES DEUX PASSIONS : SON POTAGER ET SES ABEILLES. RENCONTRE.

CV EXPRESS

1965

Naissance le 19 décembre

1991

Diplôme d'ingénieur industriel en agro-alimentaire à l'ISI (Huy)

1993

Recherche appliquée sur la propolis à l'ISI

1998

Cadre à la Sucrierie de Fontenoy (Iscal Sugar) dans le département Qualité, Environnement et Sécurité au travail

1998

Formation complémentaire en qualité

2010

Coordinateur Qualité au CHHF

2012

Formation en gestion des risques dans les institutions de soins et de santé



UN ÉCO-CITOYEN AU SERVICE DES ABEILLES

Frédéric Ficart est à l'origine de la participation de sa commune au Plan Maya de La Wallonie, qui consiste à favoriser les « zones refuges » pour les abeilles sauvages : talus fauchés tardivement pour préserver la biodiversité, protection des marécages, bocages, zones boisées...

Entre miel et TERRE

OUVRIR UNE RUCHE et se retrouver entouré de milliers d'abeilles qui virevoltent dans un bourdonnement sourd... Voilà qui demande une sacrée dose de sang-froid ! Mais pas de quoi faire sourciller Frédéric Ficart. Passionné d'apiculture, il est habitué à manipuler des ruches. « Le secret, c'est de savoir observer », nous confie-t-il. « Il suffit de reconnaître les comportements typiques des abeilles. » Un sens de l'analyse que le coordinateur Qualité met également à profit dans son travail au sein d'EpiCURA. Ici, ce sont les rouages de l'hôpital qu'il décortique, pour toujours plus d'efficacité et de sécurité.

LI RÊVE D'AGRICULTURE

Si Frédéric Ficart a la tête dans les abeilles, il a toujours eu les mains dans la terre ! À peine savait-il marcher que ce natif de Jambes (province de Namur) accompagnait son grand-père dans son potager. « D'abord je me contentais de cueillir, puis j'ai appris à planter, à manier les outils... J'ai tout de suite accroché ! », se souvient-il avec nostalgie. « C'est de là qu'est née mon envie de devenir fermier. » Mais, en grandissant, le citoyen garde également les pieds sur terre. « Difficile de reprendre une exploitation agricole lorsqu'on ne vient pas de ce milieu. » Pour se rapprocher de son rêve, Frédéric se tourne alors vers des études d'agronomie. C'est au détour d'un cours en entomologie qu'il développe sa deuxième passion : les insectes et plus particulièrement les abeilles.



Dans son jardin, Frédéric Ficart a construit des ruchettes à bourdons sauvages et cultive d'anciennes variétés horticoles.



LI UN APICULTEUR EN HERBE

« L'abeille est un insecte incroyablement complexe ! », s'enthousiasme Frédéric Ficart. « L'étude de leur organisation et de leur système de communication est fascinante ! » Outre l'intérêt scientifique, Frédéric a été séduit par le côté pratique de l'élevage des abeilles. Après avoir appris les rouages du métier, il acquiert ses propres ruches dont il s'occupe avec ardeur pendant dix ans. Depuis qu'il est papa, il a temporairement fermé les portes de ses ruches. Mais pas question d'abandonner les abeilles pour autant ! Il donne des coups de mains aux apiculteurs du coin et, surtout, il offre « le gîte et le couvert » aux abeilles sauvages. « Je favorise dans mon jardin les espèces végétales dont elles se nourrissent », explique-t-il. « Ainsi que leurs milieux de vie comme les tas de sable, les terrains caillouteux... » En parallèle, il dévore des bouquins sur le sujet.

LI DE LA SUCRERIE À L'HÔPITAL

Comment cet amoureux de la nature s'est-il retrouvé dans le secteur hospitalier ? « Par hasard ! », répond-il sans hésiter. Et pourtant, il partage avec ses collègues la fibre scientifique... Ingénieur diplômé en agro-alimentaire, le jeune homme commence sa carrière par quelques années de recherche appliquée sur la propolis, une résine végétale utilisée par les abeilles comme mortier et anti-infectieux.



Depuis tout petit, Frédéric est passionné d'agriculture.

« Ses deux passions : son potager et ses abeilles »

Il est ensuite engagé à la sucrerie de Fontenoy (Antoing) dans le département Qualité, Environnement et Sécurité au travail. « Avec la crise de la vache folle, la législation alimentaire s'est étoffée », raconte Frédéric. « C'est pourquoi j'ai entrepris une formation en contrôle qualité. » Il y a deux ans, il se tourne vers l'univers hospitalier où cet impératif prend à son tour de l'ampleur. C'est ainsi qu'il a atterri à Hornu, troquant la sécurité du consommateur pour celle du patient. « Le milieu hospitalier est très cloisonné entre services et professions », souligne Frédéric Ficart. « Mon rôle, c'est notamment d'observer et de rassembler les gens autour de la table pour comprendre leur façon de travailler et voir ensemble s'il existe une méthode plus efficace de collaborer. » Une tâche qu'il réalise avec tact et patience, la même stratégie en somme qu'avec ses abeilles.

Texte : Barbara Delbrouck / Photos : Laetizia Bazzoni

ON the ROAD AGAIN !

PHARMACIEN BIOLOGISTE AU LABORATOIRE D'ATH, CHRISTIAN WILLAME EST AUSSI UN PASSIONNÉ DE VIEILLES VOITURES. IL N'HÉSITE PAS À METTRE LES MAINS DANS LE CAMBOUIS POUR PERMETTRE À SES PIÈCES DE COLLECTION DE REPRENDRE LA ROUTE !

T RACER LA ROUTE au volant d'une Buick Riviera de 1971, dont le moteur ronronne impeccablement sous le capot, voilà l'une des activités préférées de Christian Willame. Avec son fils, ce sexagénaire empreint de bonhomie passe ses week-ends à chouchouter la mécanique d'ancêtres automobiles. Pendant la semaine, c'est à la mécanique des appareils d'analyse du laboratoire d'Ath que le biologiste s'intéresse, veillant à ce que la qualité des analyses soit toujours impeccable.

CV EXPRESS

26 mai 1953

Naissance

1976

Diplômé de Pharmacie à l'UCL (Leuven)

1979

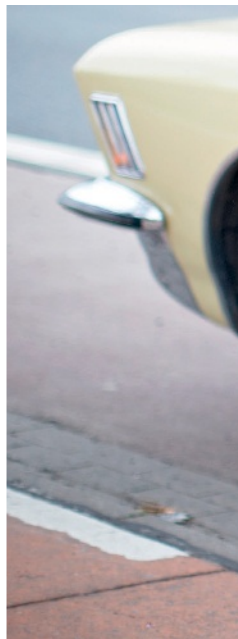
Diplômé de Biologie (Louvain-en-Woluwe)

1980

Rejoint le laboratoire de l'Hôpital de Leuze

1998

Rejoint le laboratoire de l'Hôpital d'Ath suite aux fusions d'hôpitaux successives dans la région



UN BRICOLEUR DE VIEILLES VOITURES

Suite à la réussite de ses études de Pharmacie en 1976, le père de Christian lui offre sa première voiture : une fiat 127 !



« À l'époque, tout n'était pas réglé par des systèmes informatiques », raconte-t-il. « On avait directement accès au moteur. Du coup, je n'allais jamais chez le garagiste, je réalisais tous les entretiens moi-même ! Je démontais les plaquettes de frein pour en remettre de nouvelles, je faisais les réglages... J'y ai vraiment pris goût ! » Une passion qu'il a transmise à son fils aîné, puisque celui-ci est devenu un grand amateur de restauration de vieilles voitures. « Je lui ai donné le virus mais il m'a bien dépassé ! », confie Christian. Membre du Royal Auto Moto Club de Tournai, son fils a fait venir une Buick de Las Vegas, tandis que Christian s'est acheté une Pontiac de 1939, à réparer. Ils y travaillent ensemble dans le garage de 100 m² qu'ils sont en train d'aménager.



Christian Willame passe ses week-ends à chouchouter de belles mécaniques.

Par ailleurs, ils participent aux rallyes du club. « Si on entend un bruit anormal pendant la promenade, on n'hésite pas à tout regraisser ! », raconte-t-il en riant. « De quoi nous occuper pendant deux week-ends ! »

II DE LA PHARMACIE À LA BIOLOGIE

S'il est licencié en Pharmacie, Christian Willame n'a jamais travaillé derrière un comptoir. Pas prêt à quitter les bancs de l'université, le jeune diplômé enchaîne directement sur des études de biologie. En 1979, il intègre la 17^e compagnie médicale à Siegen en Allemagne, où il travaille comme bactériologiste dans une maison médicale. « Je logeais dans une énorme caserne, avec des obusiers, des armes offensives... De ma fenêtre,

je voyais passer des tanks ! » se souvient-il avec nostalgie. Dès son retour au plat pays, Christian trouve du travail au laboratoire de l'Hôpital de Leuze. Les nombreuses fusions d'hôpitaux dans la région le mèneront ensuite à Belœil, à Péruwelz puis à Ath, où il travaille depuis quinze ans.

DES ŒUVRES D'ART SUR LE BITUME

Fondé il y a un siècle, le Royal Auto Moto Club de Tournai rassemble aujourd'hui les passionnés de véhicules anciens. Il organise deux grands rallyes par an, où plus de cinquante automobiles « vintage » prennent d'assaut les routes de campagne de la région. L'occasion d'admirer ces voitures de collection, qui ne sont autorisées à rouler que dans le cadre des rallyes. Amateur ? Le musée « Mahymobile » de Leuze-en-Hainaut expose près de 1.000 spécimens.

II LE SOUCI DE L'EXACTITUDE

À Ath, Christian Willame chapeaute le laboratoire avec deux confrères biologistes. « Nous veillons à la qualité des centaines d'analyses réalisées chaque jour et vérifions si elles sont cohérentes avec le tableau clinique », explique-t-il. « Nous réalisons aussi de nombreux tests de contrôle. Si un appareil est dérégulé, nous devons réagir très vite car les médecins ont besoin de nos analyses pour soigner les patients ! La biologie aide de nombreux services de première ligne comme les Urgences, les Soins intensifs, la Maternité, la Chirurgie... Nos machines et les circuits informatiques qui les relient étant très complexes, notre rôle est aussi d'encadrer les techniciens, de réfléchir avec eux d'où pourrait venir le problème et comment en venir à bout. » Un raisonnement finalement très proche de celui qui est conduit sous un capot...

Texte : Barbara Delbrouck / Photos : Laetizia Bazzoni

