



01

« Donner des ailes à mon équipe »

Sofie Verbeke – Directeur facilitaire Vitaz vzw

En octobre 2021, Sofie Verbeke, pharmacienne en hôpital de formation, opère un changement de carrière. Elle entre au Vitaz (une fusion de l'AZ Lokeren et de l'AZ Nikolaas depuis 2022) en tant que directeur facilitaire. Au sein de sa nouvelle fonction, elle se focalise sur sa force, le people management : « C'est un saut énorme mais fantastique pour une pharmacienne qui n'a aucune expérience du monde facilitaire. Ce qui me fascine, c'est que mon travail dans ce milieu hospitalier spécifique est un plus. Nous avons plusieurs types de clients et le patient est le client ultime. En tant que département facilitaire, nous rendons les soins possibles dans un hôpital. »

Après sa formation en pharmacie d'hôpital, Sofie Verbeke (44) est entrée à l'AZ Maria Middelaars à Gand en 2002. Après quelques années, elle prend la tête de la pharmacie et évolue vers une fonction de direction. « En 2014, je suis au service financier de l'ancien AZ Nikolaas. Lorsque j'ai accepté le poste de responsable financier à l'AZ Lokeren, j'ai fait les premiers pas vers une gestion plus générale. Pendant la pandémie de coronavirus et à la veille de la fusion avec l'AZ Nikolaas, j'étais responsable du campus. C'est ainsi que j'ai eu un contact avec l'aspect facilitaire de l'hôpital. Après la fusion, je me suis portée candidate pour la fonction de directeur facilitaire au Vitaz. Ce fut un saut important mais fantastique pour une pharmacienne qui n'a aucune expérience du monde facilitaire. » Vitaz compte plus de 3.000 collaborateurs, 600 lits et de nombreux sites à Sint-Niklaas, Temse, Sint-Gillis-Waas, Hamme, Beveren et Lokeren.

Focus sur le people management

Sofie Verbeke est responsable du nettoyage et des vêtements professionnels, de la restauration, des services logistiques, de la surveillance, du point de service fa-

ilitaire, des services techniques (service technique général, service médico-technique, service de projets) et du service achats : « Je me focalise sur la gestion des personnes et la vision globale pour faire fonctionner les services qui supportent les soins. C'est ma grande force. J'essaie d'être le ciment entre mes services et les individus. Il est important pour moi d'être accessible pour, en tant que manager, veiller à ce que l'on se sente en sécurité et que l'on soit informé correctement sur les questions que l'on se pose. D'une part, j'essaie d'être la traduction de ce que les personnes et les services ont besoin envers la direction et le conseil d'administration. D'autre part, j'essaie de traduire la politique et la vision à suivre pour obtenir un ensemble Vitaz et une culture que nous soutenons en tant qu'entreprise. »

Adapter le FM aux besoins de la santé

Sofie Verbeke: « Un hôpital, c'est une entreprise, on y retrouve tous les aspects du facility management. Ce que nous entreprenons a lieu dans le cadre des soins aux patients et c'est ce qui me fascine. Nous rendons les soins possibles en offrant

« Les journées d'accueil, qui ont à nouveau lieu à notre plateforme facilitaire à Temse, sont une belle opportunité de présenter dynamiquement notre département et de créer de l'interaction. »

un soutien au bon moment et adapté au service là où c'est possible. Cela n'a rien d'évident compte tenu de la complexité d'un hôpital : le méli-mélo des soins ambulatoires par rapport aux patients hospitalisés, les soins chroniques par rapport aux soins aigus, les intervenants externes et les nombreux collaborateurs internes. L'orientation client est et reste la base de notre prestation de services. En période de pénurie, il est primordial de se concentrer sur le soulagement des personnes. Elles peuvent alors maximiser le retour de leur expertise, se développer et garder la charge de travail sous contrôle. Dans ce secteur, nous faisons du beau travail en tant que département facilitaire et nous en tirons une énorme satisfaction. J'appré-

cie particulièrement l'expertise de mon équipe et j'apprends tous les jours. Il est fascinant de voir que lorsque vous donnez des ailes à votre équipe, de beaux projets et de belles collaborations voient le jour.»

Les journées de l'emploi

Comment Vitaz gère-t-il la recherche de collaborateurs adaptés, un problème majeur dans le secteur ? Les procédures covid sont toujours appliquées dans les hôpitaux, ce que le monde extérieur oublie parfois. Sofie Verbeke: « Contrairement à jadis où les sollicitants se présentaient à un entretien classique et souvent stressant, nous organisons les journées de l'emploi. Nous montrons notre manière de nettoyer et nous demandons aux personnes si elles veulent essayer. Cela clarifie beaucoup de choses. Et cette approche fonctionne : les personnes ont moins de stress, elles voient effectivement ce que l'on attend d'elles et si cela peut leur correspondre. Nous travaillons de la même manière avec nos techniciens. Pour ce qui est de garder et de motiver les collaborateurs, j'accorde une attention particulière aux réunions d'équipe afin de savoir ce qu'il se passe sur le lieu de travail. Avec les responsables de

services, nous avons élaboré une charte où il est clairement formulé ce que nous pouvons attendre des managers, des uns des autres et de nos équipes. Il est important de voir où se situent les différences en termes d'attentes. Il faut combler cet écart. »

Mise en place d'un service de prêt et étiquetage du matériel roulant

Sofie Verbeke travaille actuellement à la mise en place d'un service de prêt, un projet qui s'inscrit dans le cadre du soulagement des infirmières afin qu'elles puissent se concentrer sur leur cœur de métier : « S'il manque par exemple une pompe à perfusion, elles ne doivent plus s'adresser qu'en un point. Dans le prolongement, nous nous engageons à étiqueter le matériel roulant afin de savoir à tout moment où il se trouve. C'est un premier pas vers une gestion complète des actifs et l'optimisation de la maintenance et de la gestion des équipements. À l'avenir, je veux me consacrer davantage aux aspects robotisation et numérisation, comme nos logiciels pour les services techniques, afin d'augmenter la communication avec le client interne. Nous envisageons égale-

ment d'utiliser un robot pour le nettoyage du distributeur automatique de vêtements. Ce sont des petites choses mais elles peuvent énormément aider notre organisation. »

Qu'est-ce que le prix Young Professional of the Year pourrait signifier pour Sofie Verbeke? « Ce sont mes collègues qui m'ont inscrit. Ce fut donc une surprise incroyable, d'autant plus que je n'occupe ce poste que depuis un an. Pour moi, cela veut dire que l'équipe fonctionne bien. Elle me soutient et apparemment je les soutiens aussi de la bonne manière avec mon positivisme. »

Par Tilly Baekelandt

www.vitaz.be

01. Sofie Verbeke (Facilitair directeur Vitaz):

« J'essaie d'être le ciment entre mes services et les individus. Il est important pour moi d'être accessible pour, en tant que manager, veiller à ce que les collaborateurs soient correctement informés sur les questions qu'ils se posent. »

02. Sofie Verbeke est responsable du nettoyage et des vêtements professionnels, de la restauration, des services logistiques, de la surveillance, du point de service facilitaire, des services techniques et du service achats



02

