BRUXELLES FORMATION

former pour l'emploi

Demande d'avis

Les fonctions de la logistique hospitalière et/ou en milieu de soins

Service Études et Statistiques

Octobre 2021

Table des matières

I. Introduction 3
II. La logistique en milieu hospitalier 5
A. Contexte 5
B. Les fonctions dans la logistique hospitalière 6
1. La fonction d'assistant logistique hospitalier en lien avec les unités de soins 7
2. Les fonctions de la logistique hospitalière orientées infrastructure 8
C. Périmètre de l'activité et fonctions retenues pour ce dossier 9
III. Prospection sur les données quantitatives 10
A. Approche des données sectorielles et métiers 10
B. Approche de données spécifiques aux institutions de soins 10
C. Analyse des offres d'emploi publiées sur les sites d'emploi 10
1. Méthodologie et recueil d'offres 11
2. Analyse des offres publiées sur les sites d'emploi et des employeurs 12
IV. Analyse des données qualitatives 15
A. Les dénominations liées à la logistique 15
B. Le fonctionnement et l'organisation de la logistique 16
C. Les conditions de travail 17
D. Les compétences attendues 18
E. Les besoins en emploi 18
V. Conclusion 20
VI. Bibliographie 22
VII. Annexe 1 23

Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation
Secrétariat au 02/371.74.13 ou personnes de contact :
f.romano@bruxellesformation.brussels / m.romato@bruxellesformation.brussels
c.remy@bruxellesformation/brussels / e.ugeux@bruxellesformation.brussels

I. Introduction

Objectifs et cadrage de la demande

Ce dossier concerne les fonctions dans le département logistique en milieu hospitalier ou de soins. Il s'inscrit dans le cadre d'une réflexion menée par les responsables du centre BF logistique sur les opportunités d'emploi accessibles aux CE dans la logistique en milieu hospitalier. BF logistique réfléchit au développement d'un produit d'employé logistique en milieu hospitalier ou de soins. Ce raisonnement s'appuie sur les besoins émergeants à l'occasion de la crise sanitaire et de la volonté en 2021 de former dans des métiers de première ligne, et ce, éventuellement au moyen de budgets spécifiques.

Antérieurement, une offre de formation pour le métier d'assistant logistique en milieu de soin était organisée en partenariat avec un OISP. Dans le cadre du présent dossier, nous nous penchons dans un premier temps sur ce profil, pour ensuite appréhender l'ensemble des fonctions liées à la logistique dans le département support technique/logistique des établissements de soins.

Habituellement, les demandes d'étude pour la mise en place d'une nouvelle formation, pour le maintien d'une formation existante ou la restauration d'une offre de formation se font dans le cadre des dossiers d'opportunité. L'orientation analytique du dossier d'opportunité est à la fois quantitative (récolte et analyse de données sectorielles, emploi et formation/validation des compétences) et qualitative (sur base d'entretiens réalisés auprès d'acteurs concernés par la thématique). Mais, la collecte des données nous a montré qu'il était difficile d'obtenir des chiffres fiables pour établir une photographie du secteur de la logistique hospitalière, car son périmètre est très restreint. De ce fait, la partie quantitative, traitant des données statistiques sur le secteur et les métiers, n'a pas pu alimenter la réflexion comme à son accoutumée dans le cadre de la réalisation d'un dossier d'opportunité.

Cependant, une première approche du secteur à travers la recherche documentaire nous a donné des informations sur son fonctionnement, sur les établissements et leur organisation, sur les métiers, sur les fonctions et les tâches associées. Ensuite, la collecte des offres d'emploi et la réalisation d'entretiens qualitatifs nous ont permis d'approfondir la connaissance et les spécificités des métiers étudiés. A partir de ces éléments, nous pourrons fournir au commanditaire, à défaut d'un dossier d'opportunité à proprement parler, un avis sur le fait de développer ou non un produit d'employé logistique en milieu hospitalier ou de soins.

L'objectif du présent dossier est d'explorer la manière dont les établissements de soins assurent leurs tâches logistiques ainsi que le besoin d'emploi en lien avec cette activité. Par établissement de soins, on entend les hôpitaux, les maisons de soins, les maisons de repos, etc. La logistique dont il est question peut notamment concerner la gestion des déchets, l'approvisionnement et le stockage du matériel et des médicaments et la gestion des risques en lien avec ces tâches logistiques.

La structure du présent dossier est constituée comme suit : premièrement, nous décrirons la logistique en milieu de soins et les différentes fonctions qui la compose. Deuxièmement, nous présenterons les démarches faites pour tenter de récolter des informations chiffrées sur le

secteur et les analyses issues de la collecte des offres d'emploi. Troisièmement, nous mettrons en évidence les éléments importants issus des entretiens qualitatifs réalisés avec des acteurs du secteur. Et, quatrièmement, nous conclurons ce dossier par un avis et quelques recommandations qui s'appuie sur une synthèse des analyses réalisées.

II. La logistique en milieu hospitalier

Contexte, secteur d'activité et fonctions identifiées

A. Contexte

L'objet du présent dossier considère les métiers de la logistique dans un secteur d'activité spécifique, à savoir les établissements de soins. En amont de toute démarche d'analyse, il importe de délimiter le périmètre dans lequel s'inscrit la récolte des données.

Les soins de santé sont une matière légiférée et font plus spécifiquement l'objet de la loi coordonnée du 10 juillet 2008. Cette loi définit, notamment, les différents établissements de soins (et plus particulièrement les hôpitaux), la manière dont se gèrent les hôpitaux ainsi que la structuration de l'activité médicale et infirmière.

La loi du 10 juillet 2008 considère les hôpitaux comme les principaux établissements de soins. Elle les définit comme « *les établissements de soins de santé où des examens et/ou des traitements spécifiques de médecine spécialisée (…) peuvent être effectués ou appliqués à tout moment dans un contexte pluridisciplinaire* » (loi coordonnée du 10 juillet 2008, article 2). Il existe plusieurs catégories d'hôpitaux, toutes reprises dans la présente loi ; les hôpitaux généraux aigus, les hôpitaux catégoriels (gériatriques ou spécialisés, c'est-à-dire offrant exclusivement des soins gériatriques ou de revalidation ou palliatifs) et les hôpitaux psychiatriques.

En outre, la loi reconnait, à chaque institution hospitalière, la possession d'une offre de soins spécifique ainsi qu'une infrastructure, une façon de travailler et un mécanisme de financement qui lui sont propres. Le cadre logistique y est reconnu et doit, au même titre que le cadre médical et le cadre médico-technique, être « *requis et approprié* » (Loi coordonnée du 10 juillet 2008, article 2.).

Ainsi, l'article 2 de la loi du 10 juillet 2008 affirme une spécificité du cadre logistique propre au secteur hospitalier en ce sens qu'elle poursuit un but précis : permettre d'appliquer ou d'effectuer des examens et des traitements spécifiques. Cependant, la loi ne détaille pas plus la logistique et son organisation, laissant ces matières aux structures hospitalières elles-mêmes.

Des acteurs du secteur de la logistique se sont également penchés sur le secteur hospitalier. La Commission logistique hospitalière de l'ASLOG (association française « pour promouvoir la supply chain ») définit la logistique hospitalière comme suit :

> « *La gestion des flux de patients, produits, matières, des services et informations qui s'y rapportent, pour assurer la qualité et la sécurité à un niveau défini de performance et d'efficience, depuis le fournisseur jusqu'au patient et, selon le cas, au destinataire final* » (Association nationale des cadres et des experts techniques hospitaliers, p.2)[1]

Le même article explique que la logistique hospitalière travaille deux types de flux physiques hospitaliers : les flux des personnes (mouvements des patients, du personnel et des visiteurs)

[1] Dans « La logistique hospitalière », par l'Association nationale des cadres et experts techniques hospitaliers.

et les flux de matières. Ces derniers se composent des flux entrants (dossiers, patients, produits sanguins labiles, médicaments et dispositifs médicaux stériles et non stériles, repas, linge propre, consommables généraux, courrier et colis) et des flux sortants (prélèvements, dispositifs à stériliser, vaisselle et linge sale, déchets et courrier/colis). De la sorte, la logistique hospitalière inclut la logistique d'intendance, la logistique de distribution, la gestion des stocks et des consommations réelles ainsi que la gestion des produits usagés.

Outre les hôpitaux, il existe d'autres types d'établissement de soins tels que les maisons de repos et de soins, les centres de soins, les maisons médicales, les services de soins à domicile, etc. Le périmètre de ce dossier n'exclut pas a priori les structures dédiées aux soins autres que les hôpitaux car, à nouveau, la logistique s'y envisagerait en tant que soutien à des équipes soignantes. Cette intégration ne présume cependant en rien de la manière dont les tâches logistiques sont effectivement assurées au sein de ces autres structures, généralement plus petites que les hôpitaux. À l'inverse, les établissements remplissant d'autres missions (par exemple, les résidences destinées au simple hébergement des personnes âgées), ne sont pas reprises dans le cadre de ce traitement des fonctions en lien avec la logistique hospitalière.

Toujours selon l'article de l'ASLOG, la logistique hospitalière se distingue de la logistique industrielle par l'importance accordé à la sécurité et à la traçabilité. Elle a également d'autres spécificités liées à la fréquence d'approvisionnement (à pouvoir réaliser à tout moment pour les unités de soins) et au fait de devoir fonctionner avec des moyens finis (à savoir ceux en sa possession). Ces caractéristiques permettent de souligner l'importance du contexte hospitalier et de la mission des structures de soins pour spécifier les tâches liées à la logistique hospitalière. La logistique hospitalière a pour mission première de soutenir une équipe soignante dans sa mission. Dès lors, les entreprises actives dans la chaîne de production et/ou d'approvisionnement se situent en dehors du périmètre du présent dossier et ce, même si elles travaillent dans le secteur médical et/ou pharmaceutique (production de médicaments, de matériel ou d'équipement médical).

B. Les fonctions dans la logistique hospitalière

Les métiers de la logistique sont repris en tant que « personnel de soutien », « *qui aident le personnel infirmier pour leurs tâches administratives et logistiques* » (loi coordonnée du 10 juillet 2008 relative « aux hôpitaux et à d'autres établissements de soins », art.8., al.9.). Ils ne font l'objet d'aucune définition, que ce soit par une loi[2] ou par un arrêté royal[3] ou ministériel. La seule exception concerne le métier « d'assistant logistique hospitalier » (arrêté ministériel du 17 juin 1997, « définissant la fonction d'assistant en logistique »).

Une classification des fonctions a été élaborée et est en cours d'implémentation par l'ASBL IF-IC[4]. Cette classification se veut au plus proche des structures hospitalières et de soins (en lien avec la CP 330). L'objectif est d'harmoniser les appellations des fonctions hospitalières sur tout le territoire belge. La partie qualitative du présent rapport reprend cette classification et pointe son utilisation actuelle par les acteurs de terrain et ses limites potentielles.

[2] Contrairement au médecin hospitalier et à l'infirmier hospitalier, par la loi cordonnée du 10 juillet 2008.
[3] Contrairement au médecin, à l'infirmier, à l'aide-soignant, au pharmacien, au licencié en science chimique travaillant en milieu hospitalier et habilité à effectuer des analyses de biologie clinique, arrêté royal du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions de soins de santé
[4] https://www.if-ic.org/fr

La classification regroupe les métiers par catégorie : le personnel médical, le personnel infirmier et soignant, le personnel médico-technique et pharmaceutique, le personnel para-médical, le personnel psycho-social, le personnel hôtelier, logistique et technique ainsi que le personnel administratif.

Tous les métiers inscrits dans un regroupement sont organisés dans un ordre hiérarchique. Chaque métier est repris dans une fiche qui présente le profil, décrit l'objectif général de la fonction et les activités (découpées en tâches). Il reprend également des critères plus spécifiques, en lien avec la connaissance et le savoir-faire, la gestion d'équipe, la communication, la résolution de problèmes, la responsabilité ainsi que les facteurs d'environnement.

Dans ce classement, les titres de fonction proposés sont les intitulés les plus largement répandus ; ils sont non-contraignants. Pour être référée à une dénomination spécifique, la personne doit effectuer au minimum 80% des tâches mentionnées dans le descriptif de fonction.

Sur base de cette classification, une distinction peut être faite entre, d'une part, la fonction d'assistant logistique hospitalier qui est répertoriée dans la catégorie « infirmier et soignant » parce qu'en lien avec les unités de soins et, d'autre part, des fonctions relevant d'une logistique plus orientée infrastructure.

Ces fonctions peuvent être approchées au travers des descriptions qui en sont faites par l'IF-IC, notamment dans les fiches mentionnées ci-dessous. La reproduction in-extenso de ces fiches est disponible dans l'annexe au présent rapport.

1. La fonction d'assistant logistique hospitalier en lien avec les unités de soins

Comme mentionné précédemment, cette fonction est définie par arrêté ministériel (arrêté du 17 juin 1997). Le Service d'Information sur les Études & les Professions (SIEP) précise que cette profession a été instituée dans le cadre du plan Maribel en 1997 afin de venir en aide aux infirmières en unités de soins.

Elle est définie comme suit dans l'article 1 de l'arrêté : « *Les assistants en logistique sont des travailleurs intellectuels affectés (à l'unité de soins et/ou au service d'urgences) en soutien du personnel infirmier pour améliorer le confort des patients (réaliser des tâches d'assistance des patients et des tâches administratives inhérentes au fonctionnement des services précités et prestées au sein de ceux-ci)* ».

Pour prétendre à un emploi d'assistant logistique, il est nécessaire de suivre une formation dont les termes sont posés par l'article 2 de l'arrêté. Le SIEP reprend ces conditions dans les termes suivants : « *Les formations (toujours formation pour adultes demandeurs d'emploi) sont de deux types : longue (au moins 500h) si l'on ne dispose d'aucune qualification, courte si l'on est déjà diplômé dans l'aide aux personnes (auxiliaire polyvalent ou auxiliaire familial et sanitaire, puéricultrice)* ». L'accès à la profession est conditionné à l'obtention d'un brevet.

D'un point de vue organisationnel, l'assistant logistique, en tant qu'employé rattaché à une unité de soins, est sous la responsabilité hiérarchique de la direction du département infirmier.

Ce profil trouve une correspondance en Belgique dans les services régionaux de l'emploi et sur les sites de référence au travers des fiches métiers/groupes métiers suivants :

Classifications	Référence	Dénomination
REM - Forem	12112	Agent/agente de service de collectivité
COROM - Actiris	-	Assistant logistique
SIEP	-	Assistant logistique en milieu hospitalier
IF-IC	6071	Aide logistique dans une unité de soins ou de résidence

Comme le mentionne le descriptif de fonction rédigé par l'IF-IC (voir annexe 1), la fonction d'assistant logistique en unité de soins a pour objectif principal de « *soutenir, d'un point de vue logistique, les collaborateurs de l'unité afin de leur permettre de se concentrer sur les soins aux patients/résidents et d'améliorer leur confort* ». En ce sens, l'assistant logistique en unité de soins se voit attribuer l'exécution de tâches ménagères liées aux patients (préparation et distribution des plateaux repas, gestion du linge et préparation des lits, préparation des chariots de soins) ou à l'unité de soins dans son ensemble. Il est également employé au soutien de l'unité lors du transport de matériel médical (aller chercher les médicaments à la pharmacie, apporter les échantillons au laboratoire, aller chercher et ramener le matériel de soins et les appareils médicaux stériles), à l'aide aux patients/résidents et à des tâches administratives.

En regard de la spécificité de cette fonction et des conditions particulières à son exercice, les constats suivants peuvent être posés :

- Dans l'appellation « assistant logistique hospitalier », la dimension logistique est entendue comme un soutien au personnel infirmier et non à l'activité de soin garantie par la structure hospitalière dans son ensemble. Le produit de formation qui avait été précédemment développé via un partenariat entre la Promotion sociale et plusieurs OISP suivait d'ailleurs cette définition.
- L'analyse d'opportunité demandée par BF logistique ne peut pas être satisfaite via cette fonction spécifique et implique d'explorer plus largement la manière dont la logistique fonctionne dans les structures hospitalières/de soins et les métiers auxquels elle renvoie.

2. Les fonctions de la logistique hospitalière orientées infrastructure

En ce qui concerne la logistique infrastructure, toujours selon le classement de l'IF-IC, trois fonctions peuvent tout d'abord être relevées en lien avec la section « hôtelier, logistique et technique » :

- Chef du service magasin (fiche/code 2422) dont l'objectif général est de « *se charger de la gestion des stocks afin d'approvisionner les services en temps voulu* ».
- Magasinier (fiche/code 2472) dont l'objectif général est de « *gérer les stocks et la distribution de manière optimale afin d'assurer que les marchandises dont les services ont besoin soient de stock au bon moment* ».
- Aide-magasinier (fiche/code 2492) dont l'objectif général est de « *contribuer à la gestion optimale des stocks et de la distribution afin que les produits dont les services ont besoin soient de stock au bon moment* ».

Les trois fonctions se caractérisent par des connaissances et savoir-faire similaires (mais à un niveau basique pour l'aide-magasinier) : « *connaissance des différents produits médicaux et non médicaux* » (à l'exception des médicaments et des produits alimentaires), « *connaissance*

en gestion des stocks » et « *savoir travailler avec les outils informatiques spécifiques et avec les moyens de transport spécifiques* ». Le chef du service magasin doit avoir en plus des connaissances sur les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel

Trois autres fonctions, également en lien avec la logistique hospitalière, peuvent être identifiées dans la section « médico-technique et pharmacie » :

- Magasinier à la pharmacie (fiche/code 3071) dont l'objectif général est de « *veiller à la mise à disposition correcte et dans les délais des médicaments, matériels et produits afin de garantir l'approvisionnement, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques* ».
- Aide en pharmacie (fiche/code 3090) dont l'objectif général consiste à « *aider les pharmaciens dans l'exécution de leurs tâches afin de garantir le bon fonctionnement, l'ordre et la propreté dans la pharmacie* ».
- Employé distribution à la pharmacie (fiche/code 3073) dont l'objectif général est de « *distribuer les médicaments, matériels et produits afin de garantir l'approvisionnement, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques* ».

À noter que si, pour ces trois fonctions, les tâches touchent globalement à la gestion des stocks de médicaments, matériel et produits et à l'approvisionnement des différents services et unités de soins, seul le magasinier à la pharmacie se caractérise par une connaissance en gestion de stock. À l'inverse, la connaissance de base des produits pharmaceutiques est requise pour trois fonctions. À cette connaissance spécifique s'ajoute, pour l'employé distribution de la pharmacie, la connaissance des règles de stérilisation.

À l'inverse des fonctions exercées à la pharmacie, les fonctions présentes en laboratoire n'ont pas été reprises. En effet, la manière dont s'y organise le travail est différente, de par la spécificité des tâches (manutention fine, participation aux analyses, tâches administratives) et des connaissances demandées (fonctionnement d'un laboratoire et/ou des techniques et procédures d'application en laboratoire).

C. Périmètre de l'activité et fonctions retenues pour ce dossier

La logistique hospitalière se définit par sa mission première de soutenir une équipe soignante. Elle concerne des structures dédiées aux soins telles que les hôpitaux et autres institutions (maisons de soins et de repos, etc.). La logistique hospitalière se distingue de la logistique en général dans le fait qu'elle peut être rattachée autant aux catégories du personnel soignant, que du personnel médico-technique et du personnel en charge de l'infrastructure.

Dans le cadre du présent dossier, ce sont principalement les deux dernières catégories qui sont retenues, soit les fonctions de « chef du service magasin », « magasinier », « aide-magasinier », « magasinier à la pharmacie », « aide en pharmacie » et « employé de distribution à la pharmacie ».

III. Prospection sur les données quantitatives

Limites de l'approche quantitative et analyse exploratoire des offres d'emploi

En ce qui concerne les tâches logistiques réalisées dans les établissements hospitaliers, le périmètre retenu pour ce dossier est celui en lien avec l'infrastructure et le support technique dans les établissements de soins. La disponibilité et la production de données quantitatives relatives à ce périmètre sont actuellement limitées. D'une part, elles font référence à des catégories trop larges (agrégées) sans proposer d'identification des activités en milieu hospitalier ou médical. D'autre part, les périodes temporelles disponibles datent de 3 ans ou plus.

Les deux premières parties rendent compte de ces limites, pour les données ONSS et Actiris d'une part, et pour les données propres aux institutions de soin, d'autre part. La troisième partie traite de l'analyse des offres publiées sur les sites généralistes des offres d'emploi ainsi que sur les sites des institutions de soins.

A. Approche des données sectorielles et métiers

Suivant la méthodologie des dossiers d'opportunité qui consiste à approcher les fonctions étudiées par les données ONSS et Actiris, il s'avère que la classification NACE-BEL ainsi que les codes professionnels Actiris ne se sont pas suffisamment précis pour identifier les activités de logistique propres au secteur hospitalier ou des maisons de soins.

B. Approche de données spécifiques aux institutions de soins

En raison de l'impossibilité d'approcher l'objet d'étude par les données de l'ONSS et d'Actiris, d'autres pistes ont été explorées. Une demande a été introduite auprès du SPF Santé publique début février 2021 mais, sans résultat.

Une prise de contact début février 2021 auprès de Santhea, fédération patronale d'institutions de soins de santé wallonnes et bruxelloises, a permis de recevoir le détail complet des fonctions reprises dans leur base de données mais, sans possibilité de distinguer les métiers de support logistique.

De plus, au niveau bruxellois, l'année la plus récente pour laquelle les données sont disponibles est 2016 et il ne s'agirait que de 5 hôpitaux membres de leur fédération, ce qui n'est pas représentatif de l'ensemble des établissements en région bruxelloise.

C. Analyse des offres d'emploi publiées sur les sites d'emploi

Deux approches en matière d'analyse d'offre d'emploi peuvent généralement se combiner pour un même dossier. La première se centre sur les offres publiées sur le site d'Actiris et, la seconde sur, les offres publiées sur divers sites de recrutement. Cependant, comme cela a été relevé précédemment, les données Actiris ne permettent pas d'approcher les fonctions en lien

avec la logistique hospitalière. L'analyse des offres d'emploi ne peut donc porter que sur l'approche par les sites d'emploi.

Cette analyse a été complétée par une veille des offres directement diffusées sur les sites des hôpitaux bruxellois. L'objectif poursuivi est de multiplier les canaux de recrutement actifs dans le domaine de la logistique hospitalière/des soins de santé. Toutefois, l'analyse des offres publiées n'est pas exhaustive car elle ne prend en compte que la dimension médiatisée du recrutement. Le recrutement par mobilité interne ou par promotion interne n'est pas repris, de même que le fonctionnement par sous-traitance. La partie qualitative du présent rapport pourra amener des informations complémentaires en matière de recrutement.

La collecte des offres publiées sur les sites de recrutement généralistes et sur les pages des centres hospitaliers a permis de recueillir **onze offres**.

Ce nombre assez restreint limite les possibilités en matière d'analyse. Il invite à privilégier une approche davantage exploratoire et descriptive plutôt qu'une analyse croisée des différentes variables. Cette approche contribuera à dresser un contour des fonctions liées à la logistique hospitalière ainsi que de formuler des hypothèses qui pourront être testées dans la partie qualitative.

Les offres publiées ont des contenus variables. L'ensemble est cependant assez riche pour aborder les thématiques suivantes : les fonctions à pourvoir, la localisation des offres, les employeurs et le type de structure, la manière dont s'opère le recrutement, le type de contrat, le régime et les horaires de travail, les missions demandées, les prérequis pour exercer la fonction ainsi que les niveaux de langue requis. Au préalable, la méthodologie et l'opération de collecte sont présentées.

1. Méthodologie et recueil d'offres

La collecte des offres s'est effectuée du 8 décembre 2020 au 22 février 2021. Elle couvre ainsi les offres publiées sur une période de trois mois. La récolte a été opérée à intervalles rapprochés et réguliers, c'est-à-dire tous les quinze jours en moyenne, ce qui donne cinq vagues successives. L'offre la plus ancienne remonte au 10 novembre 2020 et la plus récente date du 30 janvier 2021. Cela permet d'avancer que la collecte intègre également les offres publiées au mois de novembre. Cependant, cette couverture du mois de novembre reste partielle puisqu'il est possible que des offres aient été retirées entre-temps.

Pour chaque phase de collecte, les sites consultés sont : Actiris, Option carrière, Références, Forem et VDAB. Les sites plus spécifiques aux soins de santé ont également été repris, comme le guide social ou alterjob. La consultation des offres s'est opérée de façon la plus inclusive possible, suivant l'objectif d'approcher la logistique hospitalière en particulier et la logistique liée aux soins de manière générale plutôt qu'un métier spécifique. Tous les secteurs et les domaines susceptibles de reprendre les offres pertinentes ont donc été retenus : « santé », « santé mentale », « soin des personnes », « logistique et transport ». Quand les filtres de recherche le proposaient, un recoupement des offres était réalisé sur base d'un deuxième critère : la fonction. Quand une recherche n'était possible que par mot-clé, les mots de recherche successivement appliqués étaient « logistique », « logistique santé » et « logistique hospitalière ». Les offres concernant les fonctions de magasinier, d'assistant ou de collaborateur logistique ont dû être triées lorsque le secteur d'activité n'était pas précisé dans

l'intitulé. Beaucoup d'offres connexes au secteur hospitalier ont été finalement écartées, comme celles relatives au secteur pharmaceutique et/ou industriel.

Outre la consultation des sites d'emploi généralistes, des recherches supplémentaires ont été effectuées auprès des sites internet des hôpitaux bruxellois. Ces sites ont été identifiés à partir d'une cartographie des sites hospitaliers de Bruxelles, publiée sur le site www.health.belgium.be. Sont repris les hôpitaux généraux, les hôpitaux généraux universitaire et les hôpitaux à caractère universitaire, publics et privés[5], tous sites compris. Pour chaque site internet d'hôpital, la rubrique « offre d'emploi » a été consultée. La plupart des hôpitaux ordonne ses offres d'emplois par catégorie de métier et/ou de service. La logistique est généralement rattachée à d'autres services liés à l'infrastructure tels que la technique et l'hôtellerie. La catégorie relevant de la logistique a été systématiquement consultée. En parallèle, des vérifications ont été effectuées parmi l'ensemble des offres publiées et plus particulièrement, dans les catégories assimilées aux soins (« soin », « infirmiers et soignants », etc.) ou « autres ». L'objectif était de reprendre d'éventuelles fonctions en lien avec la logistique rattachée à une unité de soins.

2. Analyse des offres publiées sur les sites d'emploi et des employeurs

Les intitulés des offres sont « magasinier » et « collaborateur logistique polyvalent » (traduit du néerlandais « polyvalent medewerker logistiek »). Le magasinier est soit lié à un pôle logistique, soit rattaché à la pharmacie de l'hôpital. Dans ce dernier cas, l'affectation est toujours spécifiée dans le titre de l'offre. En outre, quatre offres portent sur des postes de responsables : « responsable de stock », « responsable logistique », « responsable logistique et achat » et « adjoint au chef d'équipe – magasinier ». Une attention plus particulière sera accordée pour ces quatre offres en ce qui concerne l'expérience requise, les compétences professionnelles ainsi que les tâches à accomplir.

Les onze offres reprises émanent de structures bruxelloises situées à Bruxelles-ville, Anderlecht, Jette, Woluwe-Saint-Lambert, Ixelles et Laeken. Aucune offre ne requiert la possession du permis de conduire et/ou la possession d'un véhicule personnel. À l'inverse, sept offres soulignent, parmi les avantages liés à la fonction, la proximité des transports en commun et l'intervention dans les frais de déplacement. En lien avec des mesures d'aide à l'emploi, deux offres requièrent explicitement des personnes domiciliées en Région bruxelloise.

Toutes les offres, sauf deux, se rattachent à une structure hospitalière. La première exception concerne l'ASBL « Aide et soins à Domicile de Bruxelles ». La deuxième exception est une offre d'emploi dont le recrutement est délégué à Actiris. L'offre présente l'employeur comme « une entreprise en très forte croissance ». Les neuf offres restantes sont émises par des hôpitaux. Les hôpitaux qui recrutent sont : le CHU Saint-Pierre, la Clinique Saint-Jean et l'Universitair Ziekenhuis Brussel. Les deux premières structures ont chacune publié une offre alors que l'Universitair Ziekenhuis Brussel (UZB) a émis cinq offres à lui seul. Cette concentration de près de la moitié des offres recueillies par un seul et même employeur est également à retenir pour la suite de l'analyse. Tous les hôpitaux n'ont pas pu être identifiés car, lorsque le recrutement

[5] Clinique Saint Jean, Clinique de l'Europe, Chirec, Silva Medical, Valisana, Iris Sud, CHU Saint-Pierre, Institut Bordet, CHU Brugmann, Erasme, Universitaire ziekenhuis Brussel, Cliniques universitaires Saint-Luc.

est délégué à un organisme tiers, le nom des employeurs n'apparaît pas. C'est le cas pour les hôpitaux des deux offres restantes (« un hôpital bruxellois », « un hôpital situé à Laeken »).

Pour huit offres sur les onze recueillies, le recrutement est directement pris en charge par l'employeur. Aucune offre ne relève de l'intérim. Le recrutement a été délégué à Actiris pour les trois dernières offres : deux postes de magasinier rattaché à la pharmacie de l'hôpital et un poste de responsable stock et achat. Les deux premières offres coïncident d'ailleurs avec un plan d'aide à l'embauche spécifique : le Stage First. Cette spécificité n'est pas sans conséquence sur le contenu de l'offre car, ce sont généralement les caractéristiques du public visé par l'aide à l'emploi qui définissent les critères de recrutement[6].

Les contrats proposés se répartissent comme suit : trois CDI (systématiquement pour des postes de « responsables »), trois CDD (pour trois postes de collaborateur logistique, tous émis par l'UZB), trois contrats de remplacement et les deux Stages First. Les CDD sont d'une durée d'un an, de même que le contrat de remplacement (qui est émis par l'UZB, pour un poste similaire). Les autres contrats de remplacement ne sont pas délimités dans le temps (pour un poste de responsable, pour l'ASBL « Aide et Soins à domicile de Bruxelles » et pour un poste de magasinier en pharmacie). Les deux Stages First suivent la réglementation de la mesure : l'un est d'une durée de trois mois, renouvelable une fois, et l'autre, d'une durée de six mois, non-renouvelable. Aucune des offres proposant un contrat limité dans le temps n'indique de perspective à plus long terme.

Tous les emplois présentés sont à temps plein, pour un volume horaire de 38 heures par semaine. Une offre fait exception, pour un contrat de remplacement, à quatre-cinquième (« collaborateur logistique en remplacement », à l'UZB). Les horaires ne sont spécifiés que pour les deux Stages First et sont équivalents aux « horaires de bureaux » (entre 8h et 9h30 le matin, jusqu'à 17h ou 18h, avec une heure de pause). La flexibilité des horaires ou des jours prestés (garde ou autre) ne semble pas être un critère pour ces métiers.

Toutes les fonctions sont concernées par des tâches relevant de la logistique des fournitures. L'offre pour un poste de responsable logistique et achat publiée par Actiris pour « une entreprise en pleine croissance » est la seule à ne pas donner d'information concernant les missions et tâches à réaliser. Elle se concentre sur le profil recherché et fait l'impasse sur une description de la fonction. Pour les autres offres (Stages First inclus), les tâches logistiques portent sur la gestion des commandes, la gestion des stocks et l'approvisionnement des unités. Les collaborateurs logistiques polyvalents recherchés par l'UZB (quatre offres) se voient également attribuer des tâches ayant trait à ce que l'employeur appelle « la logistique de patients » (« patiëntenlogistiek »). Cette logistique spécifique comprend le transport de patients hospitalisés, le transport de patients décédés vers la morgue ainsi que le transport de fournitures et d'échantillons sanguins. L'une des offres indique d'ailleurs que la fonction se concentre essentiellement sur des tâches relevant de ce type de logistique. Enfin, d'autres tâches sont plus spécifiquement liées aux postes à responsabilité telles que la supervision d'équipe ou encore l'application stricte des instructions liées « aux normes réglementaires du domaine médical ». Il faut spécifier que l'offre concernant un poste de responsable logistique

[6] Pour rappel, les conditions du Stage First/critères de recrutement sont : avoir moins de 30 ans, être domicilié en Région Bruxelles-Capitale, être inscrit depuis minimum 3 mois après études, avoir au maximum le certificat d'enseignement secondaire supérieur, ne pas avoir une expérience professionnelle de plus de 90 jours consécutifs et ne pas avoir déjà réalisé un stage (STE ou First) de plus de 3 mois.

publiée par l'ASBL « Aide et Soins à domicile de Bruxelles » montre une diversification plus importante des tâches en lien avec l'infrastructure. Ainsi, en plus de la « logistique générale », il est également responsable des bâtiments, du parc automobile et de l'informatique.

Les prérequis présentés dans les offres suivent des tendances contrastées :

- Les offres portant sur des stages First se limitent aux critères fixés pour bénéficier de la mesure d'aide à l'emploi. Cela inclut le diplôme, qui ne peut pas être supérieur au CESS. Il n'y a aucune spécification supplémentaire.
- Les quatre offres pour les postes à responsabilité requièrent généralement la détention d'un bachelier (au minimum) et, quand le domaine du diplôme est spécifié (pour une offre sur les trois), c'est bien la logistique qui est identifiée. Cependant, toutes ces offres spécifient pouvoir se satisfaire d'une expérience équivalente à défaut du diplôme requis. Pour trois offres, s'ajoutent d'autres demandes d'expérience, de plusieurs années : expérience dans la fonction spécifique, expérience dans le management et/ou expérience dans le secteur de la logistique. Les outils bureautiques doivent être maîtrisés pour tous (« connaissance poussée », « connaissance excellente », « maîtrise parfaite ») et certains ont même des demandes plus spécifiques (bases de données, SAP). D'autres connaissances peuvent être spécifiées de manière ponctuelle concernant le domaine médical, la gestion des stocks, les opérations logistiques complexes, le management et la gestion d'un processus de changement
- Les quatre postes de collaborateur logistique polyvalent publiés par l'UZB (trois offres orientées « logistique des fournitures », une offre concentrée sur « la logistique des patients ») requièrent, de préférence, le certificat d'assistant logistique. En outre, elles considèrent comme un atout l'expérience dans le domaine de la logistique (maniement du transpalette, du chariot élévateur et du pallettruck). Sur le plan informatique, une connaissance de base des outils bureautiques est requise et la connaissance SAP est un atout.
- L'offre restante concerne un poste de magasinier en pharmacie dans « un hôpital bruxellois ». Elle requière le CESI ou une expérience d'une durée de trois ans (domaine non-spécifié), le grade E ainsi qu'une bonne connaissance des outils bureautique.

Enfin, concernant le niveau de langue demandé, l'analyse doit être faite en regard de la langue dans laquelle l'offre a été publiée. Les offres publiées en français ne spécifient pas systématiquement le niveau de connaissance en langue, pour le français comme pour le néerlandais. Ainsi, sur les six offres en français, deux offres demandent une connaissance « courante » du français dont une exige par ailleurs un niveau équivalent en néerlandais. Une troisième offre en français demande des bonnes connaissances en néerlandais ou d'être « disposé à les acquérir » en suivant une formation en interne. Les cinq offres en néerlandais, provenant toutes du même employeur (UZB), requièrent des connaissances approfondies en néerlandais (« grondige kennis ») ainsi que des connaissances orales en français (« mondelinge »). Un niveau plus poussé est réclamé pour le poste d'assistant du chef d'équipe, soit des excellentes connaissances en néerlandais et des bonnes connaissances en français.

IV. Analyse des données qualitatives

Entretiens individuels avec les établissements hospitaliers

Cette partie est consacrée aux données empiriques dites qualitatives. La méthodologie utilisée pour ce volet s'appuie sur la réalisation d'entretiens individuels avec des acteurs de terrain. La recherche d'articles de presse et la revue de la littérature n'ont donné aucun résultat pertinent, à part des descriptions de profils de fonction.

Des contacts ont été pris avec les établissements hospitaliers en Région bruxelloise, les fédérations des hôpitaux et l'Institut de Classification de Fonctions (IF-IC). Les échanges avec les fédérations et l'IF-IC avaient pour objectif de mieux cerner le fonctionnement de la logistique en milieu hospitalier, de comprendre les différentes fonctions qui y sont associées, la classification de fonctions, et d'obtenir autant que possible des données chiffrées sur les établissements hospitaliers.

Huit entretiens qualitatifs ont été réalisés avec des acteurs de terrain, dont parfois deux personnes au sein d'un même établissement. Les personnes interrogées dans les établissements hospitaliers étaient issues du service des ressources humaines et/ou de la direction du département support technique/logistique. A travers ces entretiens, le fonctionnement et l'organisation de la logistique de cinq établissements hospitaliers nous ont été décrits. Les entretiens individuels se sont déroulés en janvier et février 2021 en visioconférence ou par téléphone, selon les souhaits des personnes interviewées. Ils ont duré entre vingt minutes et une heure selon les thèmes à aborder.

Les principales thématiques discutées sont la classification des fonctions, l'organisation de la logistique dans l'établissement hospitalier sous ses différents aspects (transport de matériel (de soins), de sang, de personnes ou de médicaments, linge, nettoyage, déchets, repas, morgue), les fonctions de la logistique hospitalière, le volume d'emploi et les recrutements à venir, les méthodes de recrutement, le recours à l'intérim ou à la sous-traitance, les compétences attendues d'un candidat, la rotation et la mobilité dans l'emploi, la période de crise sanitaire Covid19, l'état de santé financier de l'établissement et autre.

A. Les dénominations liées à la logistique

Les appellations données aux fonctions liées à la logistique en milieu de soins sont nombreuses et variées, d'après les personnes interrogées. Puis, une même appellation peut couvrir des fonctions différentes d'un établissement hospitalier à l'autre.

À cet égard, la classification proposée par l'IF-IC[7] vise à harmoniser les dénominations de fonction, à valoriser ces métiers et à améliorer les salaires des travailleurs. L'ancienne grille de fonctions présentes dans le milieu du soin devait en effet être mise à jour car elle ne correspondait plus à la réalité de terrain. Pour l'instant, seule la Région flamande a adopté cette classification. Les régions bruxelloise et wallonne ne l'ont pas encore fait.

[7] Voir la partie II.B. Les fonctions de la logistique hospitalière, du présent rapport intermédiaire.

D'après les personnes rencontrées, les fonctions liées à la logistique sont présentes, à la fois dans le département support logistique/technique avec des profils comme « logisticien », « magasinier », « aide-magasinier », « employé dans la logistique », « transporteur », « brancardier », « technicien de surface » et dans les unités de soins, à travers les dénominations d'« assistant logistique en unité de soins », « logisticien en pharma ou en quartier opératoire », « collaborateur logistique » ou « aide logistique ». Les différents aspects de la logistique (transport de matériel de soins, de sang, de personnes ou de médicaments, linge, nettoyage, déchets, repas, morgue) sont répartis et articulés entre le département support logistique/technique et les unités de soins.

Ces fonctions recoupent partiellement avec celles relevées précédemment dans les fiches IF-IC, à savoir : l'assistant logistique en milieu hospitalier, le chef magasinier, le magasinier, l'aide-magasinier, le magasinier en pharmacie, l'aide en pharmacie et l'employé de distribution en pharmacie. Dans le cadre de ce DO, tous ces profils ne nous intéressent pas nécessairement. De plus, l'organisation au sein des établissements ne suivent pas d'office le classement de l'IF-IC, car le travail d'harmonisation est en cours. Par ailleurs, les établissements en région bruxelloise n'ont pas encore opté pour cette classification.

B. Le fonctionnement et l'organisation de la logistique

Les informations sur le fonctionnement et l'organisation de la logistique dans les établissements de soins proviennent principalement des entretiens qualitatifs et des rapports d'activité.

L'organisation de la logistique en milieu de soins dépend notamment de la taille de l'établissement. Dans les plus petites structures, comme les maisons de repos et de soins, il est demandé au travailleur d'être plus polyvalent. Il est amené à devoir réaliser des tâches variées, à la fois de nettoyage, de transport de matériel et de repas, de tâches administratives, etc. La dénomination donnée au travailleur dans ce cas peut être « collaborateur logistique » ou « aide logistique » voire « assistant logistique ». Dans les grandes structures, comme les hôpitaux, le nombre de profils est plus varié et, par conséquent, plus cloisonné. La logistique s'étend de la centrale d'achat aux différentes unités de soins, qui se situent parfois sur d'autres implantations géographiques. Chaque personne a des tâches très précises à effectuer.

Par exemple, le logisticien va organiser les chaînes de transport de matériel de soins, le magasinier (ou responsable du magasin) va commander le matériel, l'aide-magasinier (ou magasinier) va réceptionner la commande et la ranger dans la centrale d'achats, le transporteur (ou chauffeur-livreur, parfois avec un petit camion) va acheminer le matériel jusqu'aux unités de soins où l'assistante logistique en unité de soins va le ranger. Dans certains hôpitaux, on retrouve des logisticiens ou des assistants logistiques dans les quartiers opératoires et en pharmacie.

Le personnel travaillant dans la logistique dans un hôpital correspond à un volume entre un dixième et un cinquième du nombre total des travailleurs. Et, plus précisément, le nombre de personnes travaillant dans le département support logistique/technique se répartit, par exemple, comme suit : 35 nettoyeurs, 15 brancardiers, 5 déménageurs, 10 logisticiens en biomédical, 3 magasiniers, 1 livreur du courrier.

La centrale d'achats compte au minimum 5 personnes, c'est-à-dire 1 responsable magasin, 2 magasiniers, 2 ou 3 transporteurs. Elle a en charge l'achat de tout le matériel pour l'hôpital (matériel stérile, non-stérile, bureautique, opératoire, médicaments, etc.). Elle s'occupe de commander et réceptionner les marchandises, de ranger dans les stocks, de distribuer le matériel dans les unités de soins et, parfois, de ranger dans les unités de soins.

Les personnes au sein de la centrale d'achats gèrent des volumes importants de marchandises et travaillent en conséquence par caisse. Par contre, les personnes travaillant dans la logistique en quartier opératoire ou en pharmacie gèrent les produits médicaux ou médicamenteux à la pièce. Le travail est plus physique dans la centrale d'achats ainsi que pour les transporteurs ou chauffeurs-livreurs.

Les hôpitaux du Réseau Iris tentent de grouper certains achats en recourant à des marchés publics communs, pour la fourniture des bureaux, pour l'imagerie médicale ou autre. La centrale d'achats de chaque établissement passe ensuite commandes auprès du prestataire choisi dans le cadre de l'appel à marchés. Ces marchés durent trois ans, avec un an reconductible.

Les établissements hospitaliers n'effectuent pas nécessairement en interne toutes les tâches liées à la logistique (transport de matériel de soins, de sang, de personnes ou de médicaments). Certains désignent des prestataires externes pour la gestion des déchets et la morgue alors que d'autres délèguent à l'extérieur le nettoyage, la gestion des repas ou encore le linge. Ces activités sont externalisées pour une ou plusieurs raisons : financières, d'espace, de difficultés de recrutement, etc.

C. Les conditions de travail

Les établissements hospitaliers n'engagent pas de travailleurs en intérim. Ils préfèrent offrir un contrat à durée déterminée (6 mois renouvelables) ou un contrat à durée indéterminée. Certains établissements engagent aussi des jeunes entre 18 et 30 ans dans le cadre du « pack génération ». Ils tentent d'avoir des conditions d'emploi attractives (nombre de jours de congé important augmentant avec les années d'ancienneté, possibilité d'adapter son temps de travail, pension complémentaire, etc.) car les rémunérations sont moins élevées que dans le secteur privé. C'est une manière de fidéliser leurs employés.

Cette technique porte ses fruits car le taux de rotation dans l'emploi est assez faible. Les employés sont assez loyaux envers leur employeur. Des mobilités internes existent (assistant logistique en unité de soins vers assistante administrative, aide-magasinier vers magasinier, etc.) au sein du service, entre départements ou entre implantations géographiques. Mais les départs vers un autre employeur sont peu fréquents.

Les emplois dans les fonctions de la logistique nécessitent de travailler tôt matin, plus tard le soir et parfois le samedi matin. Parfois, une garde est assurée la nuit par une personne pour dépanner en cas d'urgence. Ces métiers sont principalement exercés par des hommes, surtout dans la centrale d'achats et, plus particulièrement, aux quais de déchargement ou pour le transport de matériel. Les femmes sont présentes, mais plutôt dans la partie opératoire ou en pharmacie. Certains hôpitaux ont uniquement des hommes dans la centrale alors que d'autres ont parfois l'une ou l'autre femme.

Les personnes interrogées ont des avis différents sur la pénibilité du travail dans la logistique. Certaines mentionnent la présence de charges à porter qui peuvent, à long terme, user physiquement les travailleurs. Ce constat prend appui sur la présence de restrictions médicales pour certains d'entre eux. Les autres directeurs support logistique/technique ne rencontrent pas ce type de problème au sein de leur équipe.

Par ailleurs, les personnes interrogées mentionnent un cadre agréable de travail, avec des cadences humaines, une chouette dynamique d'équipe, la rencontre de nombreuses personnes puis, le fait, plus globalement, de travailler dans un service d'aide à autrui.

D. Les compétences attendues

Les travailleurs au sein du département support logistique/technique sont amenés à commander, transporter, ranger de nombreux produits, jusqu'à 1.000 voire 1.500 différents. Les travailleurs au sein de la centrale d'achat et les transporteurs ne doivent pas connaître les produits, mais savoir maîtriser le logiciel pour commander, réceptionner et transporter le matériel dans les unités de soins.

Par contre, ils doivent être en mesure de comprendre un processus simple, de compter, de lire et de comprendre des consignes. Ils doivent parler le français (préférence) ou le néerlandais. Et, ils doivent être familiarisés avec la commande d'articles en ligne. Les nouveaux collaborateurs sont pris en charge par les anciens. La formation s'organise un peu sur le tas. Il est parfois demandé au travailleur d'être polyvalent dans le cas où il fait des gardes la nuit ou s'il travaille dans une équipe volante.

Lors du recrutement, les directeurs des départements support logistique/technique regardent au-delà du savoir-faire technique l'attitude du candidat et, plus particulièrement, la manière dont il s'exprime et comprend une consigne, sa propreté, sa ponctualité, sa motivation, etc.

Les personnes interrogées disent que les hôpitaux sont de plus en plus informatisés donc les personnes travaillant comme employées dans la logistique (magasinier, aide-magasinier, logisticien, technicien de surface) doivent avoir un minimum de compétences en informatique (savoir remplir un formulaire en ligne, savoir effectuer une commande en ligne, etc.).

E. Les besoins en emploi

Les personnes interviewées mentionnent ne pas avoir besoin de recruter des profils de logisticiens, d'aide-magasiniers, de magasiniers. Les équipes sont petites et au complet. Il arrive qu'une personne soit remplacée pour un départ à la retraite ou un événement privé comme un déménagement, par exemple. Ainsi, trois à cinq engagements peuvent avoir lieu par an pour l'ensemble des métiers dans la logistique. D'après les personnes interrogées, des besoins en emploi sont présents dans les hôpitaux pour des profils comme technicien de surface, dépanneur en informatique (réparer des petites pannes), électricien et plombier.

Les hôpitaux sont en manque de moyens financiers depuis des années. Le Fonds Blouses blanches a été refinancé à hauteur de 402 millions en 2020 (au lieu de 67 millions en 2019) pour permettre aux hôpitaux, notamment, de stabiliser voire d'engager des moyens humains et de soutien logistique dans les soins aux patients. Dans les entretiens menés avec les établissements hospitaliers, les décisions à propos de l'argent octroyé par le Fonds n'ont pas

nécessairement encore été prises. Dans le cas où elles ont été prises, l'argent aidera à stabiliser les contrats précaires et/ou à recruter des profils d'infirmières ou d'aides-soignantes en unité de soins. Il n'est pas consacré aux emplois liés à la logistique dans l'hôpital, ni pour les assistantes logistiques en unité de soins, ni pour les employés dans le département logistique et technique.

La situation sanitaire du Covid19 a créé un déficit dans le budget des hôpitaux. De la sorte, aucun engagement supplémentaire n'est prévu, en dehors des emplois Fonds Blouses blanches et d'un remplacement pour un départ à la retraite. En cas de besoin de travailleurs supplémentaires, dans le cas d'un agrandissement de la surface de l'hôpital par exemple, le recours à la sous-traitance n'est pas rare pour des techniciens de surface.

Dans la logistique en milieu de soins, les aspects informatique et digitalisation prendront de plus en plus d'importance. Certains hôpitaux sont déjà à la pointe à ce niveau-là dans la gestion des flux de matériel, médicaments… alors que d'autres fonctionnent toujours en partie avec des documents papiers.

Dans les années à venir, il se pourrait que l'ensemble ou une partie des hôpitaux créent une centrale de gestion des stocks pour Bruxelles (une sorte de pôle logistique comme il en existe un à Leuven). Cet immense entrepôt se situerait en périphérie de Bruxelles car il faut de l'espace et les livraisons se feraient peut-être la nuit avec des petits camions ou camionnettes. Au sein d'un hôpital, la centrale d'achats peut déjà couvrir 800 m² et la pharmacie 2.000 m². Cet espace pourrait être libéré pour développer l'activité de soins. Un des hôpitaux bruxellois a racheté un entrepôt de 6.000 m², ce qui montre l'importance de la gestion des stocks de matériel.

V. Conclusion

Ce dossier est centré sur plusieurs fonctions liées de la logistique dans un secteur d'activité spécifique composé par les établissements de soins. Parmi l'ensemble des données récoltées, ce sont les données de type empirique qui permettront de conclure ce dossier, car les données de type statistique sont peu disponibles pour ce secteur.

L'IF-IC et la législation ont permis de structurer le secteur et ses fonctions. Les entretiens qualitatifs et les offres d'emploi publiées ont amené des éléments de connaissance complémentaires sur le fonctionnement du secteur, l'organisation de la logistique pour ces établissements et les fonctions qui sont affectées à cette mission.

À l'aune des éléments collectés dans ce dossier, il paraît **peu opportun de développer une offre de formation** pour les fonctions dans la logistique hospitalière et/ou en milieu de soins**.**

Les principaux éléments analytiques qui appuient cette décision sont notamment les suivants :

- La logistique hospitalière a pour mission de soutenir une équipe soignante dans sa mission. Le contexte hospitalier et la missions des structures de soins marquent la spécificité de la logistique hospitalière : traitement à la fois des flux de personnes et des flux de matières, grande importance accordée à la traçabilité et à la sécurité, fréquence d'approvisionnement pouvant se faire à tout moment et fonctionnement avec les seuls moyens en la possession de l'hôpital.

- L'assistant logistique hospitalier correspond à une fonction pour laquelle la dimension logistique concerne le soutien au personnel infirmier en unité de soin. L'assistant logistique hospitalier effectue des tâches ménagères, administratives et d'aide aux patients, en plus du transport de patients et de matériel de soin. L'accès à la profession est conditionné par l'obtention d'un brevet. A contrario de la fonction précitée, le support à l'activité de soin garantie par la structure hospitalière dans son ensemble est effectuée par des fonctions telles que « chef de service magasinier », « magasinier », « aide-magasinier », etc. Le cadre légal délègue la logistique et son organisation aux structures hospitalières.

- Très peu de données statistiques sont disponibles car la logistique hospitalière est une activité très circonscrite, ce qui la rend difficile à identifier dans les données globales de l'ONSS et d'Actiris. Les données fournies par les fédérations sont quant à elles limitées et ne recouvrent pas l'ensemble du secteur. De leur côté, les données empiriques, c'est-à-dire les offres d'emploi et les entretiens réalisés avec des professionnels du secteur, indiquent une demande d'emploi assez faible, et essentiellement concentrée sur les structures hospitalières.

- Les entretiens qualitatifs mettent en évidence qu'il y a un faible taux de rotation du personnel, que les recrutements se font avec parcimonie et en grande partie à travers les mobilités intra- ou inter-établissements. Dans le cadre de la crise sanitaire, le Fonds Blouses blanches a été renforcé. Il aide à stabiliser les contrats précaires et/ou à recruter des profils d'infirmières ou d'aides-soignantes en unité de soins, mais il n'est pas consacré aux emplois liés à la logistique dans l'hôpital.

- Dans les départements support technique/logistique, la formation des nouveaux travailleurs s'effectue souvent « sur le tas ». Les logiciels de commande sont expliqués aux nouveaux travailleurs par leurs collègues. Aucune formation n'est prévue en tant que telle.

- Les descriptions des tâches dans les offres d'emploi convergent vers des tâches logistiques orientées sur la gestion des commandes, la gestion des stocks et l'approvisionnement des unités. La « logistique de patients » semble plus varier d'une structure hospitalière à l'autre.

- Les profils recherchés ne contiennent pas de spécificités en lien avec la logistique hospitalière, sauf pour certains postes à responsabilité (requérant d'ailleurs au minimum un bachelier ou d'une expérience équivalente) ou certains hôpitaux (pour un des hôpitaux, le brevet d'assistant logistique ne constituait qu'un atout). La connaissance des outils bureautique apparaît comme un prérequis constant alors que l'expérience en matière de logistique est plus souvent citée comme un atout. Dans les compétences mentionnées par les personnes interrogées, il semble essentiel de savoir utiliser un logiciel de commande. Par contre, il n'est pas nécessaire de connaître les produits utilisés dans les établissements.

A partir de ces constats, quelques mesures peuvent être préconisées :

- Premièrement, il semble important de réaliser des veilles en suivant :

    - La mise en œuvre des fiches IF-IC en région bruxelloise pour cerner les effets sur les profils requis à l'embauche, car, selon ses fiches (voir annexe 1), les personnes doivent remplir certains prérequis pour occuper ces fonctions

    - L'évolution et la potentielle création de pôles « logistiques » (entrepôts) pour les établissements hospitaliers (logique de centralisation ou de regroupement) et voir quelles sont les possibilités de recrutement/la création d'emploi qui s'y rapportent

- Deuxièmement, et en cas de contexte plus favorable révélé par les veilles mentionnées ci-dessus, il pourrait être plus intéressant de faire des aménagements dans les formations déjà proposée par BF logistique que de développer un nouveau produit de formation à part entière. Ces aménagements suivraient des modalités de développement telles que :

    - Dans la formation en logistique de base, ajouter un module de formation au logiciel de commande (voir plus, selon l'évolution de l'implémentation des fiches IF-IC en région bruxelloise).

    - En établissant une collaboration avec un établissement (ou un groupement d'établissements) qui souhaiterait engager des nouveaux collaborateurs dans les fonctions de la logistique.

VI. Bibliographie

Loi coordonnée sur les hôpitaux et autres établissements de soins, Moniteur belge du 7 novembre 2008, p. 58624

Arrêté ministériel définissant la fonction d'assistant en logistique, Moniteur belge du 1 juillet 1997, p. 17500

« La logistique hospitalière », Association nationale des cadres et experts techniques hospitaliers, http://www.h360.fr/dossiers/la-logistique-hospitaliere/ (dernière consultation le 26 février 2021)

« Données phares dans les soins de santé. Hôpitaux généraux », SPF Santé publique, sécurité de la chaîne alimentaire et environnement – Direction générale Soins de Santé, 2019

IF-IC, Classifications des fonctions. Adresse Url : https://www.if-ic.org/fr/secteurs-concernes/soins-de-sante-prives-federaux-cp-330/eventail-de-fonctions

VII. Annexe 1

Les documents repris en annexe sont extraits de la classification établie par l'ASBL IF-IC sur la description des métiers qui s'exercent dans les établissements de soins. Cette classification est disponible à l'adresse suivante : https://www.if-ic.org/fr/secteurs-concernes/soins-de-sante-prives-federaux-cp-330/eventail-de-fonctions

Les fiches reprises en annexe sont celles en lien avec les activités de logistique (en unité de soins ou en lien avec l'infrastructure) dans les institutions de soins, à savoir :

- Fiche/code 6071 : Aide logistique dans une unité de soins ou de résidence
- Fiche/code 2422 : Chef du service magasin
- Fiche/code 2472 : Magasinier
- Fiche/code 2492 : Aide-magasinier
- Fiche/code 3071 : Magasinier à la pharmacie
- Fiche/code 3090 : Aide en pharmacie
- Fiche/code 3073 : Employé distribution à la pharmacie

Aide logistique dans une unité de soins ou de résidence (H/F)

Code 6071

Objectif général: Soutenir, d'un point de vue logistique, les collaborateurs de l'unité afin de leur permettre de se concentrer sur les soins aux patients/résidents et d'améliorer leur confort.

Activités	Tâches
- Exécuter des tâches ménagères	• Prend les commandes des repas auprès des patients/résidents; • Prépare les repas et les boissons et effectue, si besoin, de petites préparations (ex. tartiner le pain, réchauffer des repas); • Distribue les repas et les boissons aux patients/résidents; • Place les plateaux vides sur le chariot des repas et ramène celui-ci; • Récolte, trie et distribue le linge dans l'unité de soins; • Change les lits et aide les infirmiers et les aides-soignants à faire les lits des patients/résidents; • S'occupe des affaires personnelles des patients/résidents (ex. plantes, vêtements); • Complète les chariots de soins, de linges, et de pansements en fonction des directives préétablies;
- Contribuer à l'entretien journalier de l'unité et du matériel	• Participe à l'entretien des locaux de l'unité: range la cuisine, nettoie les ustensiles de cuisine et fait la vaisselle; • Suit les stocks de la cuisine de l'unité (ex. café, thé) et les complète; • Entretient les chambres des patients/résidents en les rangeant et les désinfectant, en faisant les poussières du mobilier (ex : tables, table de nuit) en prenant soin des plantes; • Prépare les chambres pour les nouveaux patients/résidents; • Nettoie et désinfecte le matériel tels que récipients pour médicaments, bassines, pannes, bassinets, et effectue les petits entretiens des chaises roulantes;
- Soutenir l'unité lors du transport de matériel médical	• Va chercher les médicaments à la pharmacie; • Apporte des échantillons identifiés au laboratoire; • Va chercher le matériel de soins et les appareils médicaux stériles et les ramène;
- Aider les patients/résidents	• Aide les patients/résidents lors de leur admission et départ de l'institution (ex. rentrer et sortir les bagages); • Aide les infirmiers et les aides-soignants lors du transport interne des patients/résidents vers d'autres services dans l'institution; • Aide les infirmiers et les aides-soignants à porter et à positionner les patients/résidents; • Accompagne les patients/résidents lors de déplacements dans l'institution;
- Effectuer des tâches administratives	• Encode, suivant les directives des infirmiers, des données administratives; • Apporte des papiers, des dossiers, des formulaires aux divers services, les classe, prépare les dossiers et les clôture; • Répond au téléphone et transmet les communications; • Distribue le courrier dans l'unité;

Aide logistique dans une unité de soins ou de résidence (H/F)

Code 6071

8

Critères

Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'unité;
- Possède une connaissance des actes administratifs simples;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Se concerte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

Résolution de problèmes

- Signale des problèmes concernant les patients/résidents au responsable hiérarchique et aux collaborateurs de l'unité de soins;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes pratiques;

Responsabilité

- Applique les règles en vigueur concernant l'hygiène dans le service et dans les locaux de service;
- Organise la répartition des tâches journalières en tenant compte du planning journalier des Infirmiers, des visites des médecins et des missions du responsable hiérarchique;
- Effectue les tâches sous la supervision des infirmiers de l'unité et du responsable hiérarchique;
- Est discret avec les informations confidentielles;

Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;

Chef du service magasin (H/F)

Code 2422

14

Objectif général: Se charger de la gestion des stocks afin d'approvisionner les services en temps voulu.

Activités	Tâches
- Superviser le magasin	• Planifie les activités journalières du service et répartit les tâches; • Discute avec les collaborateurs des diverses tâches et des problèmes techniques, les encadre dans l'exécution des tâches, contrôle les travaux réalisés et corrige selon les procédures de travail existantes; • Veille, avec le responsable hiérarchique, à ce que les collaborateurs puissent travailler en sécurité notamment en mettant à disposition des vêtements de sécurité, en travaillant suivant des règles de sécurité strictes et en assurant une infrastructure sécurisée dans le magasin; • Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service du personnel et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion du personnel du service, conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement et exécute des tâches administratives concernant la gestion du personnel (ex. feuilles de prestations, jours de congé);
- Suivre les commandes	• Suit les commandes avec le service achats et lui procure des informations concernant le niveau de stock des matériaux; • Organise la réception et le contrôle du matériel fourni (à l'exception des médicaments et produits alimentaires) et des documents; • Se concerte avec les fournisseurs, notamment au sujet des commandes en cours, du nouveau matériel, des anomalies dans la commande; • Évalue les conséquences des problèmes de commandes (ex. mauvaises livraisons, le fournisseur ne peut pas livrer dans les délais), se concerte à ce propos avec le service achats et propose une action adéquate;
- Gérer les stocks dans le Magasin	• Assure la mise à jour des banques de données du magasin (ex. niveau de stock de client interne); • Analyse les banques de données du Magasin et cherche des possibilités pour optimaliser l'efficacité (ex. stocks, rotations, méthodes et répartition de travail) du magasin; • Assure le suivi du stock du magasin; • Effectue l'inventaire annuel et se concerte sur les écarts avec le responsable hiérarchique et le service achats; • Élimine les produits périmés;
- Approvisionner les services	• Suit les commandes de divers services de l'institution et organise la manière et la fréquence d'approvisionnement des services; • Se concerte avec les collaborateurs et les services de l'institution au sujet des commandes, des livraisons et des anomalies et leur donne des informations sur le matériel;

Chef du service magasin (H/F)

Code 2422

14

Critères

Connaissance et savoir-faire

- Connaît les différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

Communication

- Se concerte avec les collaborateurs et les services de l'institution au sujet des commandes, des livraisons et des anomalies et leur donne des informations sur le matériel;
- Se concerte avec le service achats au sujet de la gestion des stocks et des commandes;

Résolution de problèmes

- Cherche des solutions pour les livraisons erronées et/ou en retard en collaboration avec les parties concernées;
- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;

Responsabilité

- Se charge de l'organisation du magasin selon les procédures de l'institution;
- Garantit une gestion optimale des stocks de matériel médical et non médical à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;

Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;

Magasinier (H/F)

Code 2472

10

Objectif général: Gérer les stocks et la distribution de manière optimale afin d'assurer que les marchandises dont les services ont besoin soient de stock au bon moment.

Activités	Tâches
- Suivre les commandes	• Accueille les fournisseurs, réceptionne et contrôle toutes les marchandises et documents entrants; • Déballe les produits entrants et contrôle l'état des produits livrés; • Appose une étiquette sur les marchandises livrées; • Apporte les marchandises fournies au bon endroit et les range en tenant compte du principe de gestion des stocks qui est d'application au sein de l'institution (first-in, first-out ou autres); • Se concerte avec les fournisseurs, entre autres, au sujet des commandes en cours et des modifications de commande; • Signale les problèmes relatifs aux commandes (ex. livraison erronée, fournisseur ne pouvant pas livrer à temps), se concerte à ce sujet avec le responsable hiérarchique et exécute la décision proposée selon les directives;
- Suivre les stocks	• Tient les fichiers du magasin à jour (ex. enregistrement des marchandises entrantes et sortantes); • Suit le stock du magasin et participe à la réalisation de l'inventaire; • Informe le responsable hiérarchique de l'utilisation des marchandises par les différents services (ex. unités de soins) pour prévenir les ruptures de stock ou les surplus; • Suit les dates de péremption des produits;
- Approvisionner les services	• Reçoit les commandes de produits des différents services et traite les bons de commandes (manuels ou informatisés) afin de contribuer à l'approvisionnement des services; • Prépare les produits destinés aux services et règle leur enlèvement et/ou la livraison avec eux; • Échange des informations avec les collègues du département afin d'optimaliser le fonctionnement du service;

Magasinier (H/F)

Code 2472

10

Critères

Connaissance et savoir-faire

- Connaît les différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques et avec les moyens de transport spécifiques;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Se concerte avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;
- Se concerte au sujet des commandes, des livraisons et des dérogations avec les collaborateurs de l'institution et les informe au sujet des produits;
- Se concerte avec le service achats et le responsable hiérarchique au sujet de la gestion des stocks et des commandes;

Résolution de problèmes

- Demande des éclaircissements ou des informations complémentaires au cas où une commande ne peut être livrée;
- Signale au responsable hiérarchique les marchandises qui ne sont pas en stock et le matériel manquant;
- Contrôle les fautes/manquements et la conformité des livraisons avec le bon de commande;
- Recherche, avec les parties concernées et si nécessaire en collaboration avec le responsable hiérarchique, des solutions pour des livraisons erronées et/ou tardives;

Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique;
- Collabore à garantir une gestion optimale des stocks de produits médicaux et non-médicaux à l'exception des médicaments et des aliments;

Facteurs d'environnement

- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

Aide-magasinier (H/F)

Code 2492

5

Objectif général: Contribuer à la gestion optimale des stocks et de la distribution afin que les produits dont les services ont besoin soient de stock au bon moment.

Activités	Tâches
- Participer au traitement et au suivi des commandes	• Aide le fournisseur à décharger la marchandise; • Déballe les produits entrants et contrôle l'état des biens livrés; • Étiquette les biens livrés; • Transporte les biens livrés au bon endroit et les range en suivant le principe de gestion de stock de l'institution (first-in, first-out ou autre); • Signale les problèmes relatifs aux commandes (ex. livraisons erronées, fournisseur qui ne peut pas livrer dans les délais) et se concerte à ce propos avec le responsable hiérarchique;
- Aider à la gestion des stocks	• Participe à la réalisation de l'inventaire; • Suit les dates de péremption des produits; • Nettoie les endroits de stockage;
- Aider à approvisionner les services	• Réceptionne les commandes de produits des divers services et traite les bons de commandes internes (manuels ou informatisés) pour contribuer à l'approvisionnement des services; • Échange des informations avec les collègues du département afin d'optimaliser le fonctionnement du service;

Aide-magasinier (H/F)

Code 2492

5

Critères

Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance de base des différents produits médicaux et non médicaux à l'exception des médicaments et des produits alimentaires;
- A une connaissance de base en gestion des stocks;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques et avec les moyens de transport spécifiques;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Se concerte avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;

Résolution de problèmes

- Demande des éclaircissements ou un complément d'information en cas d'impossibilité de traitement d'une commande;
- Signale au responsable hiérarchique les biens en rupture de stock et le matériel manquant;
- Contrôle les fautes/manquements et la conformité des livraisons avec le bon de commande;

Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique;
- Participe à une gestion correcte des stocks;

Facteurs d'environnement

- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;

Magasinier à la pharmacie (H/F)

Code 3071

10

Objectif général: Veiller à la mise à disposition correcte et dans les délais des médicaments, matériels et produits afin de garantir l'approvisionnement, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques.

Activités	Tâches
- Faire le suivi des commandes	• Accueille les fournisseurs, réceptionne et contrôle tous les produits pharmaceutiques entrants (ex. médicaments, perfusions et matériel stérile) et les documents; • Déballe les produits pharmaceutiques entrants et contrôle les produits et les documents; • Range les divers produits pharmaceutiques sur les étagères dans le magasin de la pharmacie; • Se concerte avec les fournisseurs (ex. firmes pharmaceutiques) au sujet des commandes en cours et des anomalies dans les commandes; • Signale les problèmes concernant les commandes (ex. livraisons erronées, fournisseur qui ne peut pas livrer dans les délais), se concerte à ce propos avec la hiérarchie et exécute, suivant les directives du responsable hiérarchique, la solution proposée;
- Gérer le stock de médicaments, matériels et produits	• Maintient à jour les bases de données du magasin (ex. enregistrement des biens entrants et sortants); • Suit le stock du magasin; • Informe le responsable hiérarchique de la consommation anormale de produits pharmaceutiques par les divers services (ex. unités de soins, services médico- techniques) pour éviter une rupture de stock ou un stock trop important;
- Approvisionner les services	• Reçoit les commandes de produits pharmaceutiques des divers services et assure le suivi de l'approvisionnement des services; • Prépare les produits pharmaceutiques destinés aux services et harmonise l'organisation du travail avec l'employé distribution à la pharmacie;

Magasinier à la pharmacie (H/F)

Critères

Connaissance et savoir-faire	• Possède une connaissance de base des produits pharmaceutiques; • A une connaissance en gestion des stocks; • Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires; • Période de familiarisation: 1 - 3 mois
Gestion d'équipe	• Pas d'application;
Communication	• Se concerte avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail; • Se concerte au sujet de livraisons et de produits pharmaceutiques avec les firmes pharmaceutiques; • Se concerte au sujet du transport des produits pharmaceutiques avec l'employé distribution à la pharmacie;
Résolution de problèmes	• Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes concernant des livraisons et/ou des commandes de produits pharmaceutiques;
Responsabilité	• Est précis et ponctuel; • Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique; • Garantit une gestion optimale des stocks;
Facteurs d'environnement	• Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes; • De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées; • L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

(c) Instituut Functieclassificatie - Institut de classification de fonctions

Aide en pharmacie (H/F)

Objectif général: Aider les pharmaciens dans l'exécution de leurs tâches afin de garantir le bon fonctionnement, l'ordre et la propreté de la pharmacie.

Activités	Tâches
- Réceptionner les produits	• Accueille les fournisseurs, réceptionne et contrôle tous les produits pharmaceutiques entrants (ex. médicaments, cosmétiques et produits courants); • Range les différents produits pharmaceutiques sur les étagères de la pharmacie;
- Veiller à l'ordre dans la pharmacie	• Contrôle la propreté et garantit l'ordre dans la pharmacie; • Vérifie les dates de péremption et range les produits périmés dans les endroits prévus à cet effet;
- Distribuer les médicaments	• Réapprovisionne les armoires des différents services en médicaments et produits sur base de listes existantes (à l'exception de ceux qui sont du ressort de l'assistant en pharmacie ou du pharmacien); • Aide à la préparation de la distribution des médicaments et des produits aux services ou aux patients/résidents sur base des prescriptions;
- Effectuer des tâches administratives	• Tarifie les armoires d'urgence des divers services; • Réalise des affiches et des étiquettes; • Introduit les prescriptions manuelles;

(c) Instituut Functieclassificatie - Institut de classification de fonctions

Aide en pharmacie (H/F)

Critères

Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des médicaments et produits utilisés;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Se concerte avec les collègues et le personnel des autres services concernant l'organisation journalière du travail;
- Accueille les fournisseurs lors de livraison de produits;

Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes concernant des livraisons et/ou des commandes de produits pharmaceutiques;

Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Exécute les tâches attribuées selon les directives du responsable hiérarchique;

Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

Employé distribution à la pharmacie (H/F)

Objectif général: Distribuer les médicaments, matériels et produits afin de garantir l'approvisionnement, en temps voulu, des unités de soins et des services médico-techniques.

Activités	Tâches
- Distribuer les médicaments, matériels et produits	• Encode les prescriptions manuelles; • Distribue les médicaments et les antiseptiques; • Réalise la distribution quotidienne des médicaments; • Se charge du transport de médicaments;
- Gérer le stock de médicaments, matériels et produits	• Range les commandes de médicaments reçues des fournisseurs; • Vérifie les dates de péremption des lots;

Employé distribution à la pharmacie (H/F)

Critères

Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des médicaments et produits utilisés ainsi que des règles de stérilisation;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application;

Communication

- Se concerte avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- A des contacts avec le personnel d'autres services lors de la distribution des médicaments;
- A des contacts avec les fournisseurs lors de la réception des commandes;

Résolution de problèmes

- Exige une prescription signée dans les cas où celle-ci n'est pas remise;
- En réfère au pharmacien en cas de problème technique ou organisationnel;

Responsabilité

- Exécute les tâches suivant les procédures existantes et sous la supervision journalière du pharmacien;

Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière, les gaz, fumées ou substances irritantes;
- Manipulation de substances dangereuses, nocives ou de produits inflammables;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

(c) Instituut Functieclassificatie - Institut de classification de fonctions