

## Résultats de l'enquête sur la gestion de la crise sanitaire

Comme nous l'évoquions précédemment, une enquête portant sur la perception de la gestion de la crise sanitaire, par la fondation Clair Bois, a été menée auprès de plusieurs de nos parties prenantes au cours du mois de Juin 2020.

Dans ce cadre, des parents-représentants légaux de bénéficiaires mineurs et majeurs, des partenaires institutionnels et des représentants de l'AI ont été sollicités.

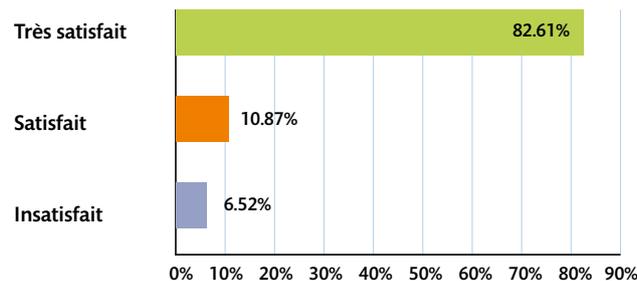
Les participants ont aussi été invités à faire part de leurs suggestions d'amélioration. Nous avons le plaisir de vous partager les principaux résultats de ce sondage ainsi que les mesures envisagées pour nous améliorer.

L'évaluation de leur satisfaction portait sur :

- **La communication** (fréquence, support de communication, pertinence de l'information, écoute)
- **Le maintien des prestations de base**
- **Les mesures sanitaires prises**

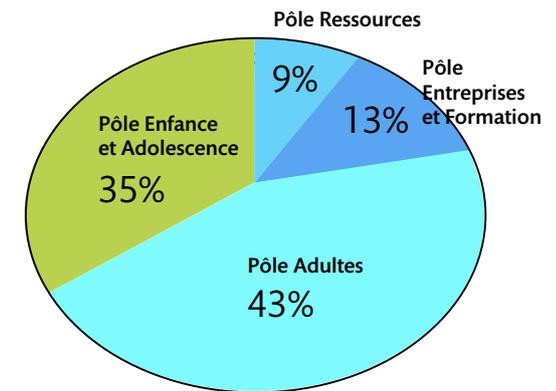
Une quarantaine de personnes a été sollicitée pour participer à cette enquête. **Parmi eux, 60.53% des participants y ont répondu.**

Globalement, **82.61% des participants sont très satisfaits** de la gestion de la crise sanitaire par la fondation. Pour chaque thème, l'évaluation est majoritairement très satisfaisante (graphique sur le taux de satisfaction par thématique) :

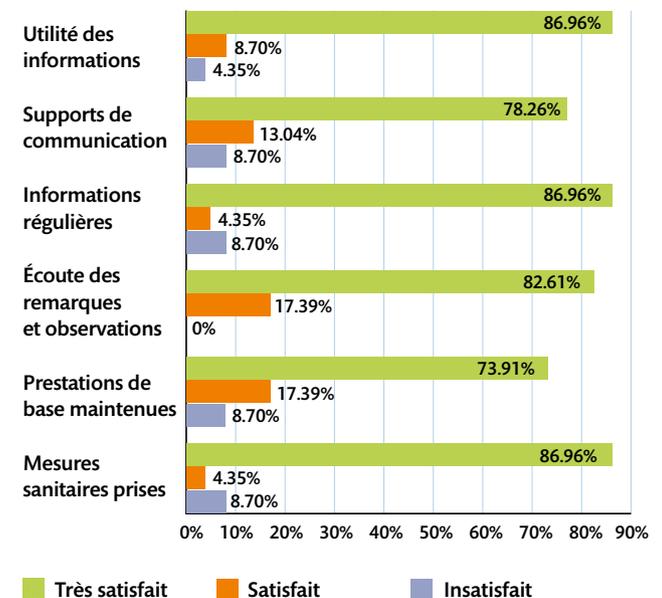


Le niveau de satisfaction a été évalué à partir d'une échelle de notation allant de 1 (pas du tout satisfaisant) à 5 (très satisfaisant). Les critères 4 et 5 démontrent une très bonne satisfaction, le critère 3 une bonne satisfaction. En-dessous de 3, la satisfaction est considérée comme insatisfaisante.

### Représentativité des pôles :



### Taux de satisfaction par thématique :



## Les points forts

Lors de la gestion de cette crise, un ensemble de bonnes pratiques a été souligné, parmi elles :

### La communication régulière

En grande partie, les participants considèrent avoir reçu des nouvelles régulièrement au cours de la période de crise sanitaire : « *L'information hebdomadaire a été parfaite* », « *Mails du vendredi très clairs, très complets* », « *Excellente communication* », « *Bonne communication des décisions prises* », « *Prise de nouvelles hebdomadaires téléphoniques des éducateurs et leurs suggestions pour continuer la stimulation de nos enfants* », « *Nous avons été très informés sur toutes les mesures utiles prises pour le bien des résidents* ». « *La période a été très bien gérée par la direction, nous avons toujours pu être informés* ».

### Les mesures prises

Le sondage met aussi en évidence la pertinence des mesures entreprises au cours de cette période : « *Mesures judicieuses* » « *Protection des résidents par éloignement social* » « *Sérieux suivi de la famille* »

### La réactivité

Les retours ont été très positifs concernant la réactivité de l'institution lors de cette période : « *Très bonne capacité d'adaptation et réactivité* » « *Bonne réactivité* » « *Les décisions ont été prises à temps et rapidement* »

## Les axes d'amélioration

Les participants soulèvent des axes de progrès au sujet de :

### La communication interne

Un écart est constaté entre la communication émise par la direction et la perception des parties prenantes sur la communication réalisée sur le terrain :

« *Conversation avec les responsables qui ne correspondaient pas tout à fait avec les mails de la direction* »

Plusieurs causes potentielles sont évoquées :

« *Bouleversement des groupes établis, manque de communication avec les équipes prenant le relais* »

« *Clarification du qui fait quoi ? comment ?* ».

« *Moins bonne communication qu'au au niveau institutionnel directement en lien avec les bénéficiaires et leur famille* »

### Les prestations proposées

Quelques participants mentionnent le besoin de maintenir ou de proposer de nouvelles activités lors d'une crise sanitaire :

« *Maintenir les consultations à l'extérieur dans la mesure du possible* »

« *Avoir un système d'échange sécurisé de vidéos entre l'équipe et la famille* »

« *Mettre en place plus rapidement les possibilités de visites pour rétablir les liens familiaux et diminuer le stress et l'anxiété du résident* »

## Les mesures à venir

Suite à cette enquête et aux résultats communiqués, ceux-ci ont été discutés et plusieurs actions sont envisagées dans les mois à venir pour progresser dans nos pratiques :

### Améliorer le plan pandémie de la Fondation

Même si des protocoles existaient avant la crise Covid-19, ceux-ci ont été mis à mal sur plusieurs plans, comme la mise en place rapide d'une cellule de crise, la communication, ou les stocks de matériel. Plusieurs actions d'amélioration sont en cours sur ces domaines.

### Améliorer le plan de communication interne-externe

Les résultats montrent que les flux d'information utilisés durant la crise n'avaient pas la même efficacité en fonction des pôles et des catégories de destinataires. Un travail de redéfinition des rôles, responsabilités, canaux et destinataires des messages sera entrepris pour assurer une communication plus uniforme et plus régulière.

### Poursuivre l'évaluation de nos pratiques

auprès des familles et d'autres parties prenantes. Le processus d'enquête par sondage nous a apporté des résultats intéressants, et nous allons continuer à évaluer la satisfaction des parties prenantes selon cette méthode, sur plusieurs sujets, dans les mois à venir.

### Travailler sur la possibilité du maintien des prestations proposées

Notamment sur les thérapies, nous allons examiner comment les prestations, notamment thérapeutiques, peuvent se poursuivre, à l'aide de plans de protection ad hoc, en fonction des directives sanitaires imposées à Clair Bois par le cadre légal en vigueur.