

2017



ANALYSE DE LA CONNAISSANCE DES PROFESSIONNELS EN GESTION DE CRISE



© QualiREL Santé

Version 1

L'enquête

Diffusion du questionnaire

- Du 07/07/2017 au 18/08/2017
- Secteurs sanitaire et médico-social



Objectifs

- Procéder à un **état des lieux des connaissances** des établissements en termes de gestion de crise
- Tester les **connaissances** du personnel, son **expérience** et sa **perception** des dispositifs de gestion de crise
- Sonder **les formations et exercices** mis en place



Les répondants

- 15 établissements des Pays de la Loire
- 196 participants



Le formulaire d'enquête

TESTER VOS CONNAISSANCES EN GESTION DE CRISE

Actuellement en dernière année de Master Management Intégré de la Qualité et des Flux Logistiques en alternance à l'Institut Supérieur de la Santé et des Bioproduits d'Angers, je réalise une étude sur la gestion de crise en établissements de santé. Cette étude, qui incrémentera le mémoire que j'élabore, se focalise sur les dispositifs mis en œuvre lors de situations sanitaires exceptionnelles et/ou de crises sanitaires. **Les événements indésirables associés aux soins en sont donc exclus.**

L'enquête suivante propose de procéder à un état des lieux des connaissances des établissements en termes de gestion de crise. Ce questionnaire permet de tester les connaissances du personnel, son expérience et sa perception des dispositifs de gestion de crise présents au sein de votre établissement. Il sonde également les formations et exercices mis en place au sein de votre établissement. Son analyse permettra de situer les connaissances en gestion de crise de votre personnel par rapport aux autres établissements. Au-delà de 35 réponses pour un même établissement, je m'engage à effectuer le traitement individuel des résultats de votre établissement.

Si vous souhaitez parfaire votre dispositif de gestion de crise, je vous propose de participer à cette enquête en remplissant le questionnaire ci-dessous puis en le diffusant à vos équipes. Votre contribution à cette enquête sera un moyen de mettre en évidence des axes d'amélioration de l'efficacité des dispositifs de crise des établissements de santé.

La durée de remplissage de l'enquête est estimée à 10 minutes. Vous pouvez le retourner dans le bureau de/ dans l'urne prévue à cet effet située au [] avant le [].

Merci de donner librement votre opinion, ce questionnaire est anonyme. En cas de questions, vous pouvez me contacter via mon adresse mail ci-dessous.

Fanny Lepine-Egret (Fanny.LepineEgret@chu-angers.fr), Stagiaire M2 à QualiREL Santé

La gestion de crise et vous

Vos connaissances

1. Connaissez-vous la signification du mot « crise » ?
 - ☐ Phénomène lent, prévisible qui déstabilise une situation établie.
 - ☐ Phénomène brutal, peu prévisible qui rétablit une situation.
 - ☐ Phénomène lent, prévisible qui rétablit une situation.
 - ☐ Phénomène brutal, peu prévisible qui déstabilise une situation.

Exemple : incendie, canicule, attentat

2. Connaissez-vous la signification du mot « gestion de crise » ?
 - ☐ Dispositif organisationnel destiné à provoquer une crise.
 - ☐ Dispositif organisationnel destiné à retarder l'arrivée d'une crise.
 - ☐ Dispositif organisationnel destiné à prévenir et traiter les crises qui peuvent survenir.

3. Comment évalueriez-vous votre niveau de connaissances en matière de gestion de crise ?
 - ☐ Très mauvais
 - ☐ Mauvais
 - ☐ Acceptable
 - ☐ Bon
 - ☐ Très bon

Votre expérience

4. Avez-vous déjà été confronté(e) à une situation de crise durant votre carrière professionnelle ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non

TESTER VOS CONNAISSANCES EN GESTION DE CRISE

Si oui,

5. Y étiez-vous préparé(e) ?

☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non

Si oui, comment ?

- ☐ Formation
☐ Information

☐ Autres :

La reconnaissance au travail, c'est la démonstration que les efforts investis sont reconnus à leur juste valeur. Elle contribue à donner un sens au travail, en rehaussant l'estime de soi et en augmentant la motivation et la satisfaction.

6. Vous êtes-vous senti reconnu pour les actions que vous avez menées pour gérer la crise ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
 - ☐ Je n'ai pas participé à la gestion de la crise
7. Si oui, quelle marque de reconnaissance avez-vous reçue et par qui ?
.....

8. Après la gestion d'une crise, et si cela vous semblait nécessaire, estimez-vous avoir reçu un soutien psychologique adapté ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ce n'était pas nécessaire

9. Un Retour d'Expérience (REX) sur la gestion de la crise a-t-il été organisé ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
 - ☐ Je ne sais pas

Si non, pourquoi ?
.....

Sur une échelle de 1 à 10,

10. Savez-vous comment réagir au déclenchement de la crise ?

(Je ne sais pas comment réagir) 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (Je sais parfaitement comment réagir)

11. Savez-vous comment réagir durant la gestion de la crise ?

(Je ne sais pas comment réagir) 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (Je sais parfaitement comment réagir)

12. Dans quelle mesure vous sentez-vous concerné par la mise en œuvre de la gestion de crise ?

(Pas concerné du tout) 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (Très concerné)

Votre perception

13. Pensez-vous que les facteurs humains (personnalité, émotions, psychologie, vécu...) influencent la gestion d'une crise ?

☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non

Si oui, dans quelle mesure ?

☐ Légèrement ☐ Moyennement ☐ Beaucoup ☐ Enormément

14. Pensez-vous que les facteurs organisationnels (structure, cadre, répartition des tâches, hiérarchisation...) influencent la gestion d'une crise ?

☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non

Si oui, dans quelle mesure ?

Le formulaire d'enquête

TESTER VOS CONNAISSANCES EN GESTION DE CRISE

☐ Légèrement ☐ Moyennement ☐ Beaucoup ☐ Enormément

La gestion de crise au sein de votre établissement

Les formations, informations et règles

15. Votre établissement dispose-t-il de procédures décrivant les dispositions à prendre pour chaque type de crise ?
☐ Pour certains types de crise ☐ Pour tous les types de crise ☐ Je ne sais pas
16. Les connaissez-vous ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non

A votre arrivée dans l'établissement,

17. Si elles existent, les procédures décrivant les dispositions à prendre pour chaque type de crise vous ont-elles été communiquées ?
☐ Oui ☐ Non
18. Avez-vous reçu une formation/information sur la situation de crise (incendie, canicule, attentat...) ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non
19. Vous a-t-on informé des conduites à tenir en cas d'accident NRBC (Nucléaires, Radiologiques, Biologiques, Chimiques) ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non
20. Vous a-t-on expliqué votre rôle en cas de crise ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non
- Si oui, quand a eu lieu la dernière information donnée sur votre rôle ?
☐ - de 6 mois ☐ Entre 6 mois et 1 an ☐ Entre 1 an et 2 ans ☐ + de 2 ans
21. Les différentes zones de rassemblement vous ont-elles été présentées ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non
22. Vous a-t-on informé des modalités de circulation et de stationnement en cas de crise ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non
23. Vous a-t-on communiqué les modalités de diffusion de l'information en externe (médias, famille, réseaux sociaux...) en cas de crise ?
☐ Oui ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Non

La simulation

24. Combien d'exercices de type « gestion de crise » sont organisés annuellement dans votre établissement ?
☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ + de 4 ☐ Je ne sais pas
25. Quels types d'exercices sont réalisés ?
☐ Rappel du personnel
☐ Evacuation
☐ Confinement
☐ Autres :
26. Un Retour d'Expérience sur l'exercice a-t-il été organisé à la suite de la gestion de la crise ?
☐ Oui, systématiquement ☐ Oui, parfois ☐ Non, jamais ☐ Je ne sais pas

Page 3 sur 4

TESTER VOS CONNAISSANCES EN GESTION DE CRISE

27. Comment évalueriez-vous le degré de reconnaissance de votre établissement lors de la gestion d'une crise ?
☐ Nul ☐ Faible ☐ Moyen ☐ Bon ☐ Très bon

28. Comment s'est traduite cette reconnaissance ?

29. Après la gestion d'une crise, et si cela était nécessaire, estimez-vous avoir reçu un soutien psychologique adapté ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ce n'était pas nécessaire

Vous et votre établissement

Votre établissement

30. Dans quel type d'établissement exercez-vous ?
☐ Etablissement public ☐ Etablissement privé
31. De combien de places dispose votre établissement ?
☐ Moins de 50 lits
☐ Entre 50 et 250 lits
☐ Entre 250 et 500 lits
☐ Plus de 500 lits
32. Combien de salariés travaillent dans la structure ?
☐ Moins de 30 salariés
☐ De 30 à 50 salariés
☐ De 50 à 100 salariés
☐ De 100 à 500 salariés
☐ Plus de 500 salariés
33. Votre établissement est-il multi-sites ?
☐ Oui ☐ Non

Vous

34. Depuis combien de temps exercez-vous dans votre structure ?
☐ Moins d'1 an
☐ D'1 an à 3 ans
☐ De 3 ans à 5 ans
☐ Plus de 5 ans
35. Quel type de profession exercez-vous ?
☐ Profession de direction ☐ Profession d'éducation et sociale
☐ Profession d'encadrement/manager ☐ Profession administrative
☐ Profession médicale ☐ Profession technique/logistique
☐ Profession paramédicale ☐ Autre :

Je vous remercie de votre participation !

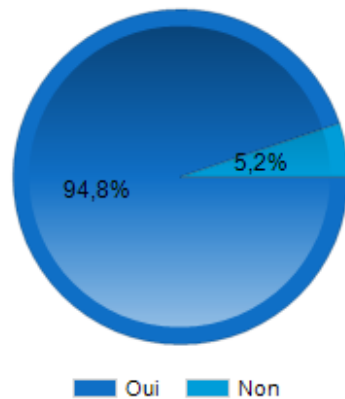
Page 4 sur 4

Le gestion de crise et vous

Vos connaissances

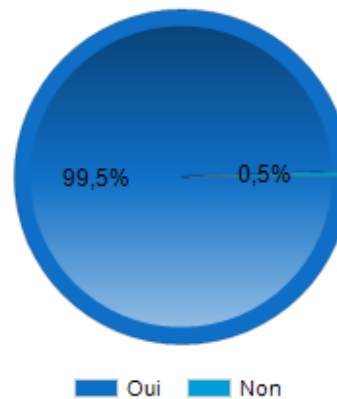
Connaissez-vous la signification du mot "crise" ?

Taux de réponse : **99,0%**



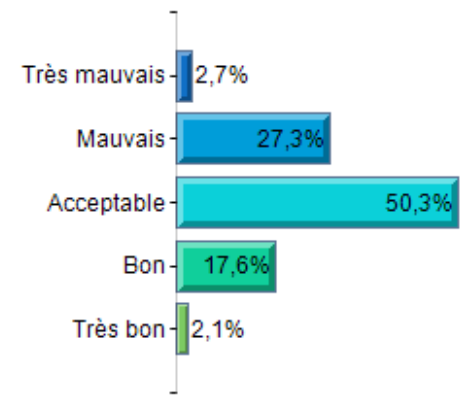
Connaissez-vous la signification du mot "gestion de crise" ?

Taux de réponse : **98,5%**



Comment évalueriez-vous votre niveau de connaissances en matière de gestion de crise ?

Taux de réponse : **95,9%**

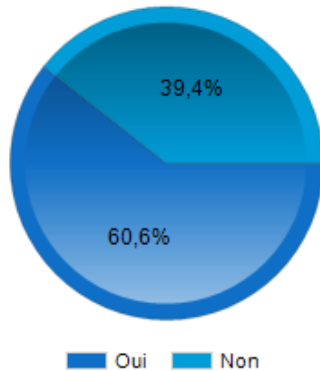


La gestion de crise et vous

Votre expérience

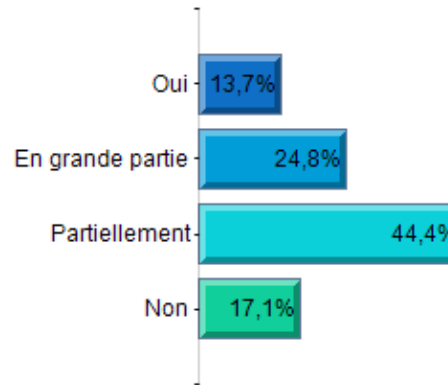
Avez-vous déjà été confronté(e) à une situation de crise durant votre carrière professionnelle ?

Taux de réponse : 99,0%



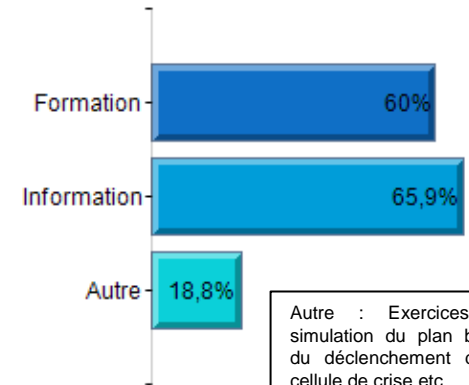
Y étiez-vous préparé(e) ?

Taux de réponse : 60,0%



Si oui,

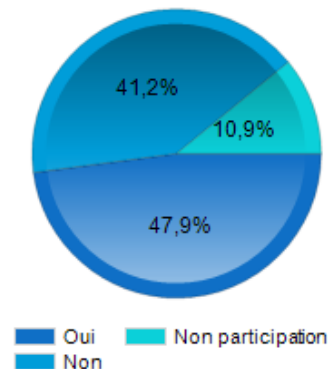
Taux de réponse : 43,6%



Autre : Exercices de simulation du plan blanc, du déclenchement de la cellule de crise etc.

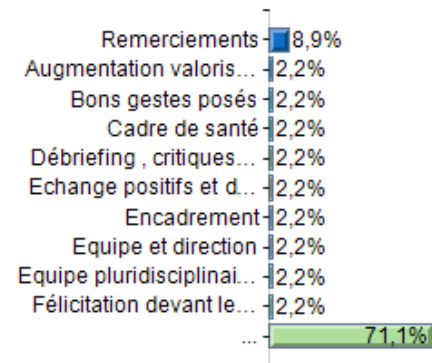
Vous êtes-vous senti reconnu pour les actions que vous avez menées pour gérer la crise ?

Taux de réponse : 61,0%



Quelle marque de reconnaissance avez-vous reçue et par qui ?

Taux de réponse : 23,1%

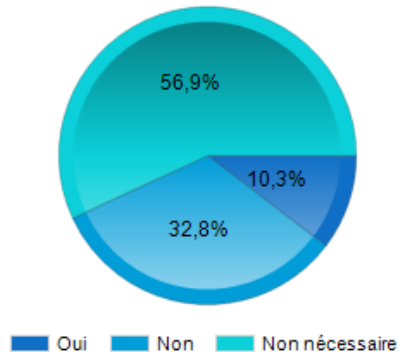


La gestion de crise et vous

Votre expérience

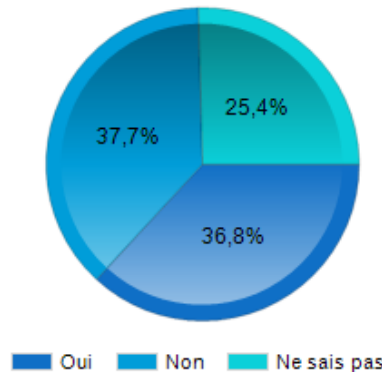
Après la gestion d'une crise, et si cela vous semblait nécessaire, estimez-vous avoir reçu un soutien psychologique adapté ?

Taux de réponse : 59,5%



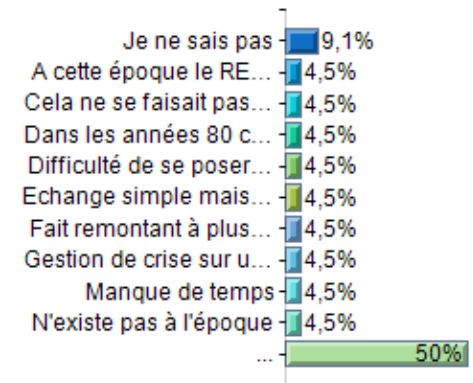
Un Retour d'Expérience (REX) sur la gestion de la crise a-t-il été organisé ?

Taux de réponse : 58,5%



Si non, pourquoi

Taux de réponse : 11,3%



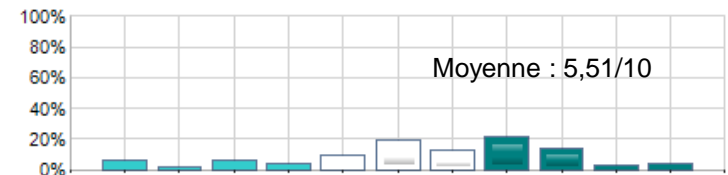
Savez-vous comment réagir au déclenchement de la crise ?

Taux de réponse : 88,7%



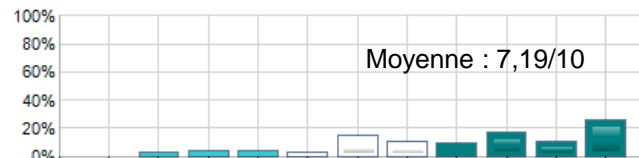
Savez-vous comment réagir durant la gestion de la crise ?

Taux de réponse : 88,2%



Dans quelle mesure vous sentez-vous concerné par la mise en œuvre de la gestion de crise ?

Taux de réponse : 86,7%

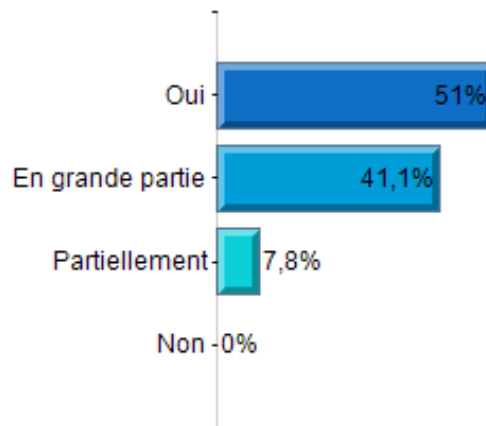


La gestion de crise et vous

Votre perception

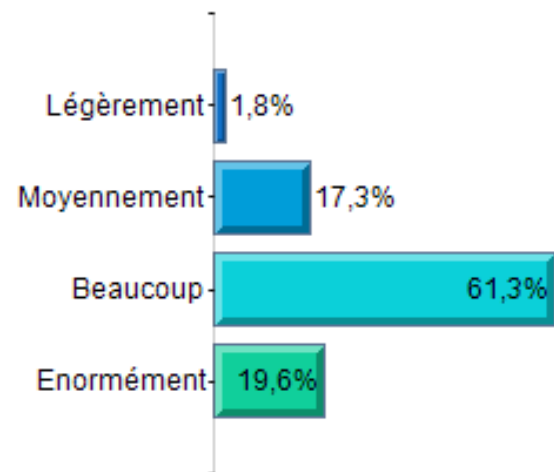
Pensez-vous que les facteurs humains (personnalité, émotions, psychologie, vécu...) influencent la gestion d'une crise ?

Taux de réponse : 98,5%



Si oui, dans quelle mesure ?

Taux de réponse : 86,2%

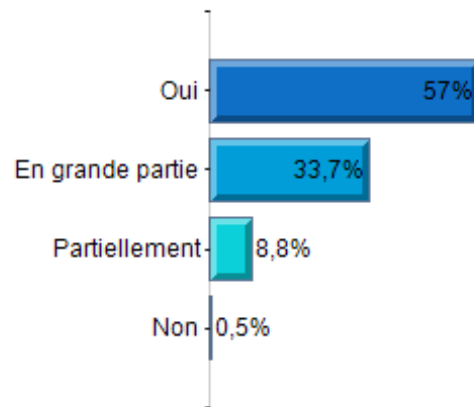


La gestion de crise et vous

Votre perception

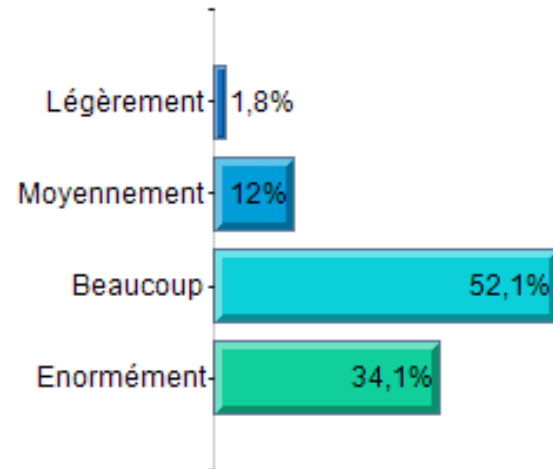
Pensez-vous que les facteurs organisationnels (structure, cadre, répartition des tâches, hiérarchisation...) influencent la gestion d'une crise ?

Taux de réponse : **99,0%**



Si oui, dans quelle mesure ?

Taux de réponse : **85,6%**

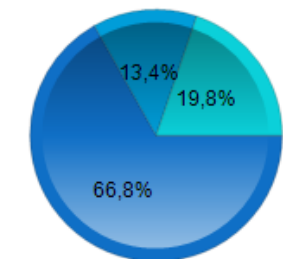


La gestion de crise au sein de votre établissement

Les formations, informations, règles

Votre établissement dispose-t-il de procédures décrivant les dispositions à prendre pour chaque type de crise ?

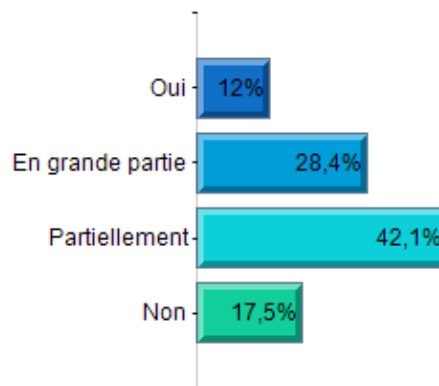
Taux de réponse : 95,9%



■ Pour certains types de crise
■ Pour tous les types de crise
■ Ne sais pas

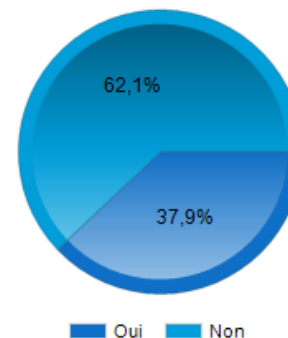
Les connaissez-vous ?

Taux de réponse : 93,8%



A votre arrivée dans l'établissement : Si elles existent, les procédures décrivant les dispositions à prendre pour chaque type de crise vous ont-elles été communiquées ?

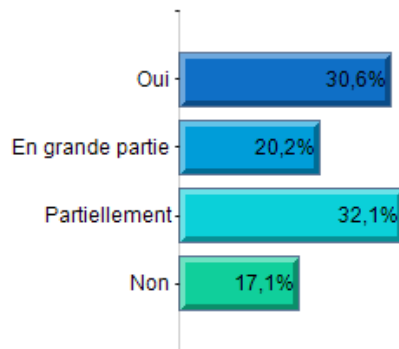
Taux de réponse : 93,3%



■ Oui ■ Non

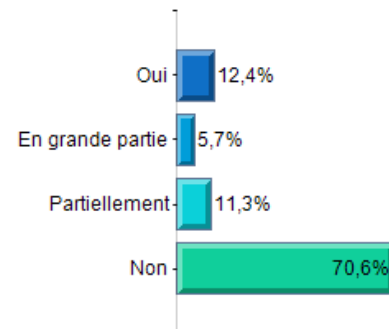
A votre arrivée dans l'établissement : Avez-vous reçu une formation/information sur la situation de crise (incendie, canicule, attentat...) ?

Taux de réponse : 99,0%



A votre arrivée dans l'établissement : Vous-a-t-on informé des conduites à tenir en cas d'accident NRBC (Nucléaires, Radiologiques, Biologiques, Chimiques) ?

Taux de réponse : 99,5%

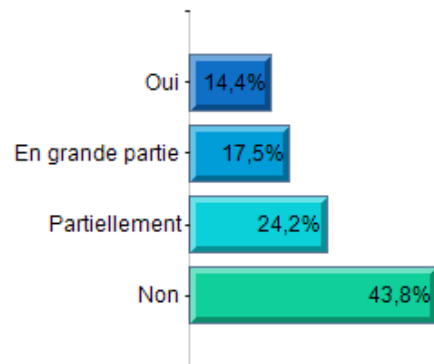


La gestion de crise au sein de votre établissement

Les formations, informations, règles

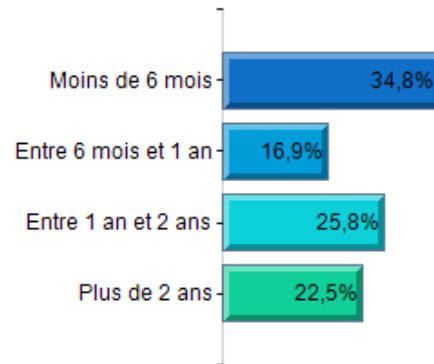
A votre arrivée dans l'établissement : Vous a-t-on expliqué votre rôle en cas de crise ?

Taux de réponse : 99,5%



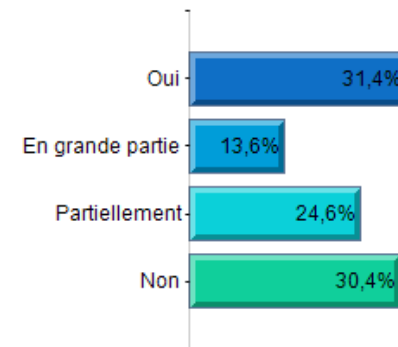
Si oui, quand a lieu la dernière information donnée sur votre rôle ?

Taux de réponse : 45,6%



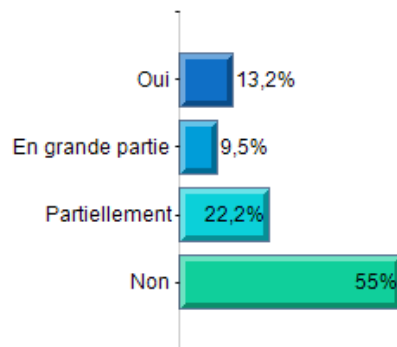
A votre arrivée dans l'établissement : Les différentes zones de rassemblement vous ont-elles été présentées ?

Taux de réponse : 97,9%



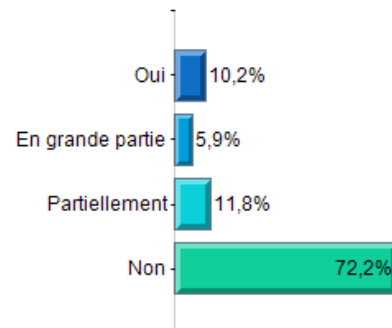
A votre arrivée dans l'établissement : Vous a-t-on informé des modalités de circulation et de stationnement en cas de crise ?

Taux de réponse : 96,9%



A votre arrivée dans l'établissement : Vous a-t-on communiqué les modalités de diffusion de l'information en externe (médias, famille, réseaux sociaux...) en cas de crise ?

Taux de réponse : 95,9%

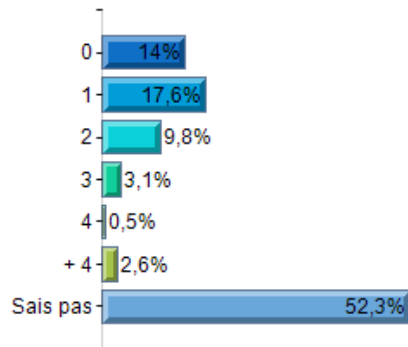


La gestion de crise au sein de votre établissement

La simulation

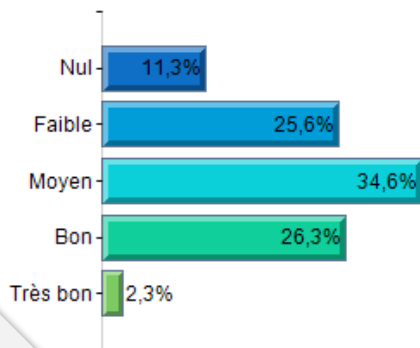
Combien d'exercices de type « gestion de crise » sont organisés annuellement dans votre établissement ?

Taux de réponse : 99,0%



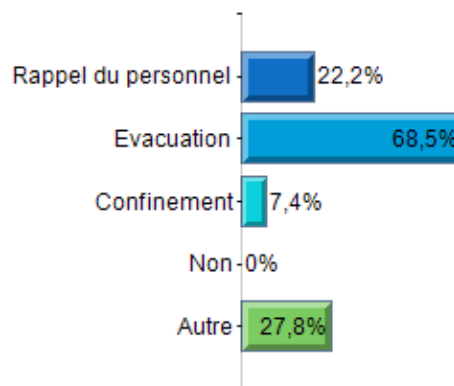
Comment évalueriez-vous le degré de reconnaissance de votre établissement lors de la gestion d'une crise ?

Taux de réponse : 68,2%



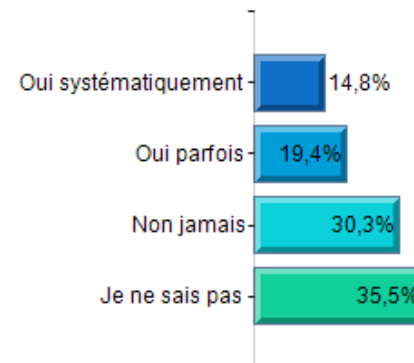
Quels types d'exercices sont réalisés ?

Taux de réponse : 55,4%



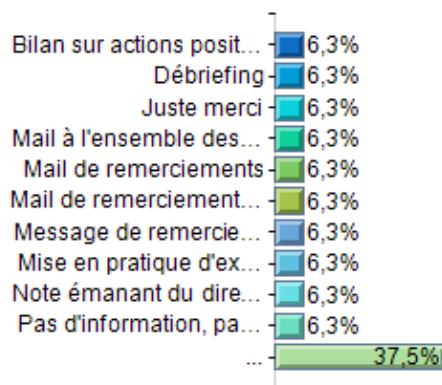
Un Retour d'Expérience sur l'exercice a-t-il été organisé à la suite de la gestion de la crise ?

Taux de réponse : 79,5%



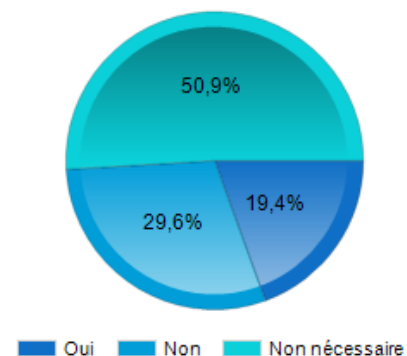
Comment s'est traduite cette reconnaissance ?

Taux de réponse : 8,2%



Après la gestion d'une crise, et si cela était nécessaire, estimez-vous avoir reçu un soutien psychologique adapté ?

Taux de réponse : 55,4%

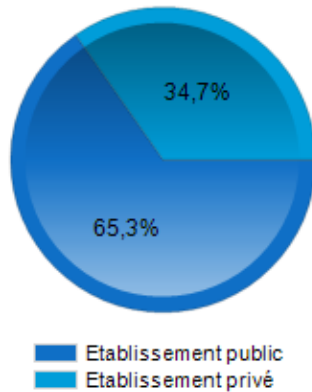


Vous et votre établissement

Votre établissement

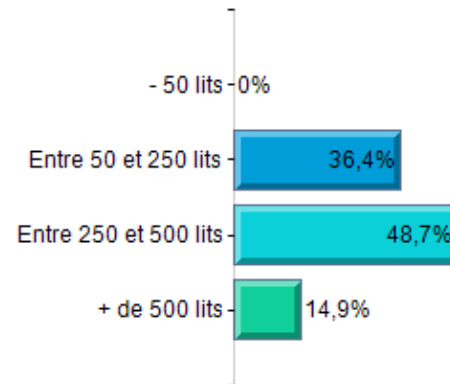
Dans quel type d'établissement exercez-vous ?

Taux de réponse : 99,0%



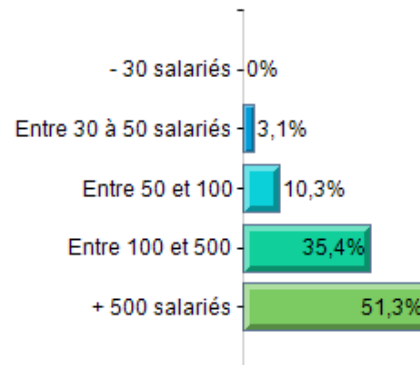
De combien de places dispose votre établissement ?

Taux de réponse : 100,0%



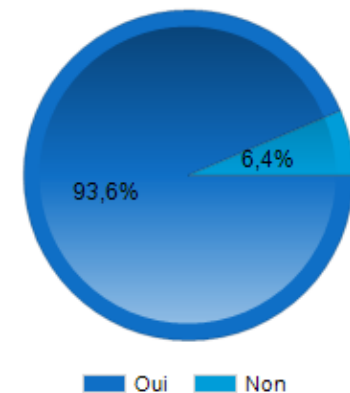
Combien de salariés travaillent dans la structure ?

Taux de réponse : 100,0%



Votre établissement est-il multi-sites ?

Taux de réponse : 96,4%

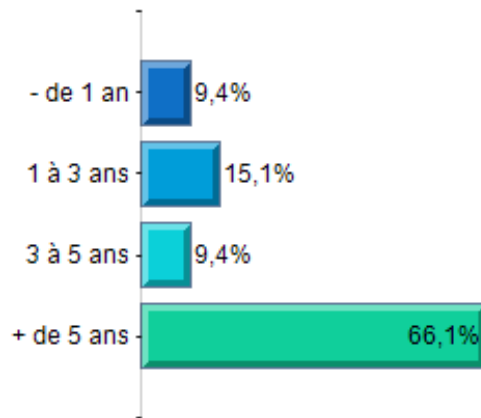


Vous et votre établissement

Vous

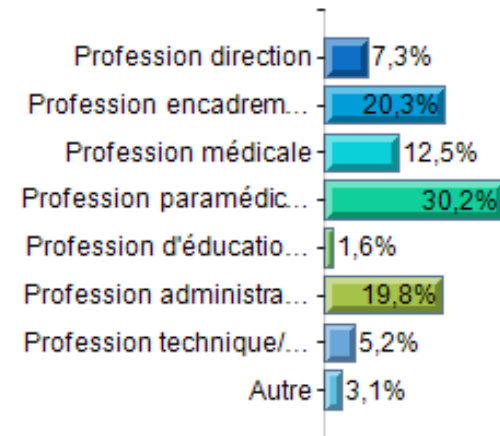
Depuis combien de temps exercez-vous dans votre structure ?

Taux de réponse : 98,5%



Quel type de profession exercez-vous ?

Taux de réponse : 98,5%



2017



REMERCIEMENTS À L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE

