

Évaluation de la réponse à la première vague de COVID-19 de Santé publique Sudbury et districts

Résultats du sondage communautaire

Santé publique Sudbury et districts
Octobre 2020



Public Health
Santé publique
SUDBURY & DISTRICTS

Auteurs

Suzanne Lemieux, Santé publique Sudbury & districts
Sherry Price, Santé publique Sudbury & districts
John Macdonald, Santé publique Sudbury & districts
Chanelle Larocque, Santé publique Sudbury & districts

Remerciements

Les auteurs aimeraient remercier Renée St Onge pour ses précieux commentaires et son examen attentif de ce rapport, et Chantal Larochelle pour la mise en forme de ce rapport.

Personne à joindre pour en savoir plus

Services stratégiques et du savoir
Santé publique Sudbury & districts
1300, rue Paris
Sudbury, ON P3E 3A3
Téléphone : 705.522.9200, ext. 400
Email: surveys@phsd.ca

Ce rapport est disponible en ligne à l'adresse : www.phsd.ca.

Citation recommandée

Santé publique Sudbury & districts. (2020). *Évaluation de la réponse à la première vague de COVID-19 de Santé publique Sudbury et districts : Résultats du sondage communautaire*. Sudbury, ON: auteur.

Droit d'auteur

La présente ressource pourra être reproduite à des fins pédagogiques, à condition que tout le mérite revienne au Service de santé publique de Sudbury et du district. Elle ne pourra être reproduite ou utilisée pour générer des recettes.

Traduit par un traducteur agréé. This report is available in English.

© Santé publique Sudbury & districts

Sommaire

Depuis le début de l'année 2020, et plus particulièrement depuis le mois de mars, Santé publique Sudbury et districts a agit à titre de leader de la réponse à la pandémie de COVID-19 dans tous les secteurs des communautés que nous servons. Afin de mieux comprendre la réponse et de planifier les améliorations continues, la santé publique évalue ses actions et partage les leçons tirées de la première vague. Pour ce faire, la santé publique a sollicité des commentaires de divers horizons, notamment des membres de la communauté, des partenaires et des intervenants grâce à un sondage en ligne bilingue. Le sondage a eu lieu du 22 juillet au 5 août 2020.

Ces conclusions peuvent être utilisées pour protéger nos communautés en :

- s'appuyant sur les aspects de la réponse qui ont bien fonctionné et qui devraient être maintenus ou renforcés lors de la résurgence et des vagues futures;
- tirant des leçons des expériences de la première vague pour rectifier le cap si nécessaire et garantir des pratiques saines afin de protéger les personnes contre la COVID-19 pour lors des futures vagues.

Échantillon

- 788 personnes ont répondu au sondage
 - 95,3 % des répondants ont répondu au sondage en anglais et 4,7 % ont répondu en français
 - 92,3 % des répondants venaient du Grand Sudbury et, collectivement, 7,7 % venaient de régions du district (districts de Sudbury et de Manitoulin)
- 33,8 % (266) des répondants ont indiqué être des partenaires communautaires, des organismes locaux ou des entreprises
- 16,2 % des répondants des organismes ont indiqué qu'ils venaient de commissions scolaires, 13,9 % d'hôpitaux et 8,6 % d'un organisme gouvernemental municipal
- 53,4 % des répondants ont indiqué que dans leur entreprise ou organisme, ils représentaient le personnel de première ligne, 25,2 % étaient des cadres et 12,4 % étaient des membres du personnel administratif

Résumé des conclusions

- 72,8 % de l'ensemble des répondants sont satisfaits de la réponse de l'agence
- 67,6 % des personnes interrogées estiment que l'organisme a joué un rôle important dans la communauté pendant la première vague de la pandémie
- 66,4 % de tous les répondants ont convenu que Santé publique Sudbury et districts est un organisme communautaire de confiance qui répond à la pandémie de façon appropriée

- 81 % ont indiqué qu'ils se fiaient à Santé publique Sudbury et districts pour obtenir des renseignements relatifs à la COVID-19
- Près de 60 % des partenaires et des intervenants communautaires ont indiqué que Santé publique Sudbury et districts soutenaient directement leurs activités d'intervention contre la COVID-19
 - Plus de 70 % des partenaires et des intervenants sont satisfaits de l'aide directe qu'ils ont reçue
- Les répondants ont apprécié les mises à jour continues par l'intermédiaire des médias sociaux et du site Web de Santé publique Sudbury et districts, qui contiennent des renseignements sur les cas de COVID-19, mais ils auraient aimé avoir plus de renseignements, en particulier une localisation géographique plus précise des cas
- Les répondants ont apprécié les explications sur les répercussions des directives gouvernementales sur notre région, mais ils ont parfois trouvé les renseignements contradictoires
- Les couvre-visages ont fait l'objet de discussions fréquentes, les opinions allant d'en rendre le port facultatif obligatoire avec une application stricte. Nombreux sont ceux qui auraient souhaité que le port du masque soit rendu obligatoire plus tôt, en expliquant clairement ses avantages
- Les répondants ont demandé qu'on leur rappelle constamment que le virus est toujours présent et que tous les résidents et visiteurs restent vigilants
- Les répondants ont demandé une intervention forte de la santé publique pour la rentrée scolaire avec une augmentation du personnel disponible pour la recherche de contacts

Table des matières

Sommaire	iii
Échantillon	iii
Résumé des conclusions	iii
Contexte	1
Commentaires des partenaires et des intervenants communautaires	3
Santé publique : soutien direct aux partenaires communautaires, aux entreprises et aux organisations	3
Planification et soutien à la réouverture	7
Soutien indirect de la santé publique aux partenaires communautaires, aux entreprises et aux organisations	7
Programmes et services non liés à la COVID-19	8
Commentaires de la communauté	10
Leadership, conseils et communications de la santé publique	10
Renseignements et ressources sur la COVID-19	12
Services associés à la COVID-19	14
Satisfaction générale envers la réponse de la santé publique à la COVID-19.....	14
Leçons tirées	15
Ce qui a bien fonctionné	15
Ce qui devrait être amélioré ou accéléré	18
Conclusions	21
Annexe A – Exemples de soutien non lié à la COVID-19 fourni par la santé publique	22

Contexte

Santé publique Sudbury et districts planifie et coordonne activement sa réponse à la COVID-19 depuis le début de 2020, particulièrement parce que le premier cas a été confirmé dans notre zone de service le 10 mars 2020 et que l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que la COVID-19 était devenue une pandémie mondiale le 11 mars 2020. Grâce à cette réponse ciblée, tous les programmes et services ont été adaptés et un grand nombre d'entre eux ont été réduits ou interrompus conformément à l'état d'urgence déclaré par le gouvernement de l'Ontario le 17 mars 2020. La réponse a également nécessité le redéploiement d'un certain nombre d'employés afin d'assurer le bon déroulement de la réponse à la COVID-19. La direction de la santé publique assume le leadership en matière de réponse locale dans tous les secteurs des communautés que nous servons.

La première vague ayant été déclarée au début de juin 2020, la santé publique s'est penchée sur la planification des vagues suivantes et sur l'évaluation de sa réponse afin de comprendre les leçons tirées et d'adapter ses interventions futures en conséquence. Cette évaluation a consisté en une approche sur plusieurs fronts, recueillant des renseignements à la fois à l'interne auprès du personnel et à l'externe auprès des membres de la communauté, des partenaires et des intervenants. Ce rapport présente les conclusions représentatives de ces dernières perspectives.

Ces conclusions peuvent être utilisées pour protéger nos communautés en :

- s'appuyant sur les aspects de la réponse qui ont bien fonctionné et qui devraient être maintenus ou améliorés lors de la résurgence et des vagues futures;
- tirant des leçons des expériences de la première vague pour rectifier le cap si nécessaire et garantir des pratiques saines afin de protéger les personnes contre la COVID-19 lors de futures vagues.

Méthodes

Les points de vue des membres, des partenaires et des intervenants de la communauté ont été recueillis par l'intermédiaire d'un sondage bilingue en ligne, qui a eu lieu du 22 juillet au 5 août 2020. Voici quelques détails sur l'échantillon :

- 788 personnes ont répondu au sondage
 - 95,3 % des répondants ont répondu au sondage en anglais et 4,7 % ont répondu en français;
 - 92,3 % des répondants venaient du Grand Sudbury et, collectivement, 7,7 % venaient de régions du district (districts de Sudbury et de Manitoulin).
- 33,8 % (266) des répondants ont indiqué être des partenaires communautaires, des organismes locaux ou des entreprises
- 16,2 % des répondants des organismes ont indiqué qu'ils venaient de commissions scolaires, 13,9 % d'hôpitaux et 8,6 % d'un organisme gouvernemental municipal
- 53,4 % des répondants ont indiqué que dans leur entreprise ou organisme, ils représentaient le personnel de première ligne, 25,2 % étaient des cadres et 12,4 % étaient des membres du personnel administratif

Résultats

Commentaires des partenaires et des intervenants communautaires

Cette section comprend les commentaires reçus des partenaires et des intervenants communautaires. Au total, 266 (33,8 %) des répondants au sondage ont indiqué qu'ils représentaient des partenaires, des entreprises ou des organisations dans le domaine de la prestation de services de Santé publique Sudbury et districts. Plus de la moitié (53,4 %) des entreprises ou organisations interrogées étaient des membres du personnel de première ligne, tandis qu'un quart (25,2 %) étaient des cadres et 12,4 % des membres du personnel administratif. Les répondants représentaient divers secteurs, notamment l'administration municipale locale, les soins aux personnes âgées (soins de longue durée et résidences pour personnes âgées), les soins aux enfants (comme les garderies et les centres de développement de la petite enfance), le bien-être et la protection des enfants, les organismes sans but lucratif (y compris les services sociaux, les organismes de bienfaisance et les services environnementaux), les soins primaires (soins dentaires, pharmacie, santé mentale et soins palliatifs), les entreprises de communication et le secteur de l'éducation.

Les partenaires et les intervenants ont fourni des commentaires sur l'ensemble de l'aide directe fournie par la santé publique, soit l'aide visant à prévenir la propagation de la COVID-19, l'aide à la signalisation, aux fiches d'information et aux conseils, l'aide à la planification et à la réouverture, l'aide indirecte fournie par la santé publique et l'aide aux programmes et aux services non liés à la COVID-19.

Santé publique : soutien direct aux partenaires communautaires, aux entreprises et aux organisations

La majorité des répondants, soit 59,8 % (159), ont indiqué que Santé publique Sudbury et districts appuyait directement leurs activités de réponse à la COVID-19 ; 27,1 % étaient incertains, tandis que 11,7 % ont indiqué n'avoir reçu aucun appui. En outre, la **majorité des partenaires et des intervenants (71,0 %) ont indiqué qu'ils trouvaient bon ou excellent le soutien de l'organisme en réponse à la COVID-19.**

Le soutien de la santé publique qu'a reçu mon entreprise ou mon organisme lors de sa réponse à la COVID-19 a été :

	Compte	Pourcentage
Excellent	57	35,8
Bon	56	35,2
Moyen	16	10,1
Mauvais	6	3,8
Très mauvais	1	0,6
Ne sait pas	10	6,3
Préfère ne pas répondre	13	8,2
Total	159	100

Les partenaires et les intervenants ont donné des exemples de soutien fourni par la santé publique :

- Préparation aux situations d'urgence : gestion des éclosions et renforcement de la surveillance
- Mise à disposition de ressources, de renseignements et d'outils que les organismes pouvaient ensuite diffuser auprès de leur personnel, de leurs clients et des membres de la communauté, notamment :
 - des protocoles mis à jour pour protéger le personnel et les clients contre la transmission de la COVID-19, y compris les exigences en matière d'équipement de protection individuelle, et les précautions de nettoyage;
 - des recommandations sur la distanciation physique; des directives sur le travail à domicile; des suggestions pour communiquer avec les clients en toute sécurité, y compris les populations vulnérables; des directives sur le fait de rester à la maison;
 - des outils de formation;
 - une approche pour travailler avec les populations vulnérables pendant la COVID-19.
- Mises à jour sur les nouveaux cas de COVID-19 actifs et rétablis dans notre région
- Suivi auprès de cas ayant reçu des résultats positifs au test de COVID-19 et recherche des contacts

Faits marquants sur le terrain

« La collaboration entre la haute direction, la Ville du Grand Sudbury et le service de santé a été fréquente et constante. Dans mon rôle, j'ai pu contacter directement la santé publique pour obtenir le soutien nécessaire et une réponse rapide. »

« Je travaille avec des personnes souffrant de troubles du développement. Nous avons eu deux cas où Santé publique Sudbury et districts nous a donné des instructions alors que deux de nos dames présentaient certains symptômes et devaient passer un test de dépistage pour la COVID-19. La santé publique s'est avérée très utile! »

« Le corps policier du Grand Sudbury a collaboré avec la Direction de Santé publique Sudbury et districts pour établir les questions de dépistage et quel était l'équipement de protection individuelle (ÉPI) nécessaire à l'exploitation. »

« Visites quotidiennes pour soutenir les sans-abri à l'aréna. »

« Je travaille au service des urgences, et nous avons travaillé en étroite collaboration avec la santé publique en ce qui concerne, entre autres les tests de dépistage des patients et la communication des résultats à ces derniers. Les responsables du service des urgences et d'autres gestionnaires ont pris contact avec le personnel de la santé publique et de l'hôpital pour élaborer des pratiques sûres. »

« Des courriels quotidiens pour des mises à jour sur le statut de la COVID-19 dans notre maison de retraite. Organisé le test de dépistage de la COVID-19 pour le personnel et les résidents. »

Soutien de la santé publique pour prévenir la propagation de la COVID-19

L'organisme a cherché à comprendre dans quelle mesure il soutenait ou fournissait des ressources aux partenaires, aux entreprises et aux organisations sur la manière de prévenir la propagation de la COVID-19 et de répondre aux éclosions dans leur milieu de travail.

- 54,5 % (n=145) des partenaires et des intervenants ont indiqué qu'ils ont reçu du soutien ou des ressources
- **69 % se sont sentis bien soutenus** par la santé publique, 15,9 % ne se sont pas sentis soutenus, 9,7 % ne savaient pas et 5,5 % n'ont pas répondu

Faits marquants sur le terrain

« Nous avons suivi les conseils de la santé publique pour assurer la sécurité de notre personnel et élaborer des protocoles pour traiter les patients en toute sécurité. »

« Soins de longue durée, conseils, protocoles, politiques et mise en place d'un espace. »

« Pratiques de sécurité - c'est-à-dire interactions entre les travailleurs et les clients ainsi que les considérations de sécurité de l'immeuble. »

« Nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre personnel pour nous assurer que nous étions en sécurité et que nous suivions les meilleurs conseils possible en matière de décontamination, de distanciation, d'utilisation de la salle d'exercice, etc. »

Affichages, renseignements et conseils

L'organisme a cherché à comprendre dans quelle mesure les partenaires, les entreprises et les organisations avaient reçu les éléments de signalisation nécessaires, des fiches d'information et (ou) des conseils sur la COVID-19.

- 39,5 % (n=105) des partenaires et des intervenants ont indiqué qu'ils ont reçu du soutien ou des ressources
- **72,4 % se sont sentis bien soutenus** par la santé publique, 21,9 % ne se sont pas sentis soutenus, 3,8 % ne savaient pas et 1,9 % n'ont pas répondu

Faits marquants sur le terrain

« Les renseignements fournis par Santé publique Sudbury et districts ont été utilisés pour prendre des décisions concernant le télétravail, la fermeture/réouverture de la salle d'exercice, et d'autres décisions de la direction. »

« J'ai des affiches sur le lavage des mains, les symptômes, etc. et j'ai utilisé des ressources pour conseiller les étudiants. »

« Utilisation d'équipement de protection, directives sur la façon de fixer des rendez-vous, nettoyage, etc. »

Planification et soutien à la réouverture

L'organisme a cherché à comprendre dans quelle mesure les entreprises et (ou) organisations locales ont reçu du soutien pour se préparer aux phases 1, 2 ou 3 de la réouverture (comme des consultations, un soutien politique et (ou) une formation) afin de mettre en œuvre des mesures de santé publique pour assurer la sécurité de tous pendant la COVID-19.

- 31,6 % (n=84) des partenaires et des intervenants ont indiqué qu'ils ont reçu du soutien pour les réouvertures de la phase 1, 2 ou 3
- **73,8 % se sont sentis bien soutenus** par la santé publique, 13,1 % ne se sont pas sentis soutenus, 11,9 % ne savaient pas, et 1,2 % n'ont pas répondu

Faits marquants sur le terrain

« Lorsque la réouverture était possible, on leur a demandé de revoir les protocoles. Ils sont venus et ils ont fait une visite des lieux pour s'assurer que nos idées de réouverture respectaient les directives. »

« Conseiller sur les protocoles de sécurité pour l'accès à l'école. Nous avons reçu des directives de Santé publique Sudbury et districts sur la façon de fréquenter notre école en toute sécurité pendant la fermeture. En conséquence, notre école nous a fourni des équipements de protection individuelle et d'autres conseils. »

« La santé publique nous a envoyé des ressources pour nous préparer à la réouverture. Ils nous ont également donné une liste de recommandations et ils ont examiné nos politiques avant la réouverture. »

Soutien indirect de la santé publique aux partenaires communautaires, aux entreprises et aux organisations

De plus, on a demandé aux répondants des secteurs des entreprises et des partenaires communautaires de préciser si leur organisation avait reçu ou obtenu un soutien indirect de la part de Santé publique Sudbury et districts pour les aider dans leurs activités de réponse à la COVID-19. Plus de la moitié des répondants, soit 51,5 % (137), ont indiqué que Santé publique Sudbury et districts avait soutenu indirectement leurs activités de réponse à la COVID-19; 30,1 % étaient incertains, tandis que 5,3 % ont indiqué ne pas avoir reçu de soutien. **La majorité des partenaires et des intervenants (81,0 %) ont indiqué qu'ils trouvaient excellent ou bon le soutien de l'organisme en réponse à la COVID-19.**

	Compte	Pourcentage
Excellent	47	34,3
Bon	64	46,7
Moyen	16	11,8
Mauvais	1	0,7
Très mauvais	1	0,7
Ne sait pas	3	2,2
Préfère ne pas répondre	5	3,6
Total	137	100

Les partenaires et les intervenants ont accédé au site Web et aux médias sociaux pour obtenir des renseignements relatifs à la COVID-19, des communiqués de presse, des vidéos, des pratiques exemplaires et des mises à jour sur les cas. Ils se sont également appuyés sur des entretiens locaux avec des professionnels de la santé publique.

Faits marquants sur le terrain

« J'ai consulté le site Web pour obtenir des renseignements sur le nombre de cas, les symptômes et d'autres renseignements liés à la COVID-19. J'ai transmis un lien avec des renseignements sur les centres de dépistage à notre commission scolaire. »

« Notre travail de réponse à la COVID-19 nous a obligés à consulter les mises à jour épidémiologiques quotidiennes de Sudbury, de l'Ontario, du Canada, etc. »

« Les statistiques épidémiologiques ont été très utiles. La collaboration entre Santé publique Algoma, Santé publique Porcupine et Santé publique Sudbury et districts pour transmettre un message cohérent à nos écoles a également été très utile. »

« En tant qu'organisation, nous dépendons des pages Web sur la santé publique, des communiqués de presse et des appels téléphoniques pour obtenir les conseils dont nous avons besoin pour offrir aux personnes que nous soutenons une meilleure qualité de vie. »

Programmes et services non liés à la COVID-19

L'organisme a également cherché à comprendre dans quelle mesure les partenaires communautaires et les organisations existantes ont continué à recevoir du soutien dans le cadre de programmes, de projets ou d'initiatives non liés à la COVID-19 pendant la première vague de la pandémie.

- 21,4 % (57) ont indiqué que leur entreprise ou organisation avait reçu du soutien dans le cadre de programmes, de services ou d'initiatives non liés à la COVID-19. Voir l'annexe A pour obtenir une liste d'exemples.
- **78,9 % se sont sentis bien soutenus** par la santé publique, 5,3 % ne se sont pas sentis soutenus, 14,0% ne savaient pas et 1,8 % n'ont pas répondu

Faits marquants sur le terrain

« L'organisme fournit des services de réduction des méfaits en première ligne. À cause de la COVID-19, le nombre d'offres a augmenté, mais la santé publique a pu répondre et s'assurer que les membres de la communauté accèdent à de nouveaux équipements et à des services de réduction des risques et des surdoses. »

« Réponses rapides aux questions non liées à la COVID-19 qui sont pertinentes pour les soins aux clients, c'est-à-dire des tests d'infections transmises sexuellement positifs et la recherche des contacts. »

L'organisme a voulu explorer plus avant les conséquences involontaires de l'intensification de sa réponse à la pandémie, qui a entraîné une réduction des services et des programmes non liés à la COVID-19. Parmi ceux qui ont répondu à cette question (189), 44,7 % ont indiqué que leur entreprise ou leur organisation n'avait pas subi d'effets négatifs, 21,1 % étaient incertains et **seulement 3,8 % ont indiqué que leur entreprise ou leur organisation avait subi des effets négatifs**; près d'un tiers (30,4 %) des répondants n'ont pas répondu à cette question.

Les partenaires et les intervenants ont donné des exemples d'incidences négatives :

- la difficulté de communiquer avec le personnel
- les élèves n'ont pas subi leur test de tuberculine
- aucun programme de manipulation des aliments n'est proposé
- le fonctionnement limité du programme *Circles*

Faits marquants sur le terrain

« Aucun programme de manipulation des aliments n'est proposé. Les services virtuels devraient être considérés comme étant une option. De nombreux restaurants sont ouverts et exigent que le personnel soit formé. Beaucoup de gens aiment avoir un formateur en temps réel pour poser des questions et avoir la possibilité d'interagir pour les aider à saisir la matière. »

« La disponibilité du personnel de santé publique a été comparée à la pratique habituelle. Nous changions toujours d'interlocuteur et il ne semblait pas y avoir de communication entre les divers intervenants. Les décisions et les processus variaient en fonction du membre du personnel avec lequel nous parlions. »

Commentaires de la communauté

Les membres de la communauté ont donné leurs commentaires sur la direction, les conseils et les communications de la santé publique, les renseignements et les ressources liés à la COVID-19, les services associés à la COVID-19 et la satisfaction générale envers la réponse de la santé publique à la COVID-19.

Leadership, conseils et communications de la santé publique

On a demandé à tous les répondants, y compris les membres de la communauté, les partenaires et les intervenants, de réfléchir au leadership, aux conseils et aux communications fournis par Santé publique Sudbury et districts pendant la première vague de la pandémie.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet	Incertain/ Ne répond pas	Total
Le leadership de SPSD a guidé la réponse de ma communauté à la COVID-19	23,4 % (184)	40,5 % (319)	14,2 % (112)	4,7 % (37)	3,2 % (25)	0,5 % (4)	(107)	788
SPSD a fourni des indications claires sur la manière dont je pouvais protéger ma famille et moi-même en réponse à la COVID-19.	28,8 % (227)	36,3 % (286)	11,9 % (94)	6,2 % (49)	3,7 % (29)	0,4 % (3)	(100)	788
SPSD a fourni des renseignements clairs en réponse à la COVID-19.	24,1 % (190)	36,9 % (291)	12,4 % (98)	8,8 % (69)	4,2 % (33)	0,1 % (1)	(106)	788
SPSD a fourni des renseignements en temps opportun en réponse à la COVID-19.	25,3 % (199)	36,5 % (288)	12,1 % (95)	8 % (63)	3,4 % (27)	0,1 % (1)	(115)	788

	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet	Incertain/ Ne répond pas	Total
L'utilisation qu'a faite SPSD des médias sociaux, du site Web, de la radio traditionnelle, des médias numériques et de la presse écrite m'a permis de bien me renseigner sur la COVID-19.	29,2 % (230)	37,7 % (297)	10,9 % (86)	6,3 % (50)	1,9 % (15)	0,3 % (2)	(108)	788
SPSD a fourni des renseignements qui ont répondu à mes questions durant la COVID-19.	17 % (134)	33,5 % (264)	16,8 % (132)	10,4 % (82)	4,2 % (33)	5,1 % (40)	(103)	788
SPSD a fait preuve de transparence dans la communication des renseignements à la communauté lors de la COVID-19.	19,5 % (154)	28,7 % (226)	17,9 % (141)	11,9 % (94)	6,3 % (50)	0,3 % (2)	(121)	788
SPSD a joué un rôle important dans la communauté pendant la COVID-19.	33,6 % (265)	34,0 % (268)	11,2 % (88)	4,8 % (38)	2,3 % (18)	0,3 % (2)	(109)	788
SPSD est un organisme communautaire de confiance pour répondre à la COVID-19.	31,9 % (251)	34,5 % (272)	11,9 % (94)	4,9 % (39)	3 % (24)	0,1 % (1)	(107)	788

En général, la majorité des commentaires de la communauté ont été positifs. Près de 64 % des répondants estiment que la direction de l'organisme a contribué à guider notre communauté au cours de la première vague de la pandémie. De même, 67,6 % des répondants croient que l'organisme a joué un rôle important dans la communauté pendant la première vague de la pandémie, tandis que 66,4 % des répondants sont d'accord pour dire que Santé publique Sudbury et districts est un organisme communautaire de confiance a bien répondu à la pandémie.

Près des deux tiers (65,1 %) des répondants s'entendent pour dire que l'organisme a donné des instructions claires pour se protéger de la COVID-19 et que les communications étaient claires (61,0 %) et opportunes (61,8 %). Toutefois, moins de la moitié des répondants (48,2 %) ont

estimé que l'information était transparente. L'utilisation de diverses formes de médias, y compris la radio traditionnelle, les médias sociaux, le site Web de l'organisme, les médias numériques et imprimés, a permis à 66,9 % des répondants d'être bien informés sur la COVID-19, la moitié (50,5 %) des répondants indiquant que l'organisme a fourni des renseignements qui répondaient à leurs questions.

Faits marquants sur le terrain

« Une réponse rapide et efficace a été utile pendant toute la durée de la pandémie, lorsque j'ai dû intervenir directement. »

« Une réponse plus rapide aux besoins émergents de la communauté et des intervenants. Un personnel plus habilité qui peut prendre des décisions et transmettre ces décisions aux autres membres du personnel afin que la réponse soit plus rapidement normalisée. »

« Santé publique Sudbury et districts est doté d'un personnel professionnel qui dispose de nombreuses ressources pour les organisations et les personnes. L'organisme devrait continuer à faire ce qu'il fait, c'est-à-dire éduquer le public! »

« Merci pour les longues heures et le travail inlassable pour essayer d'aider à traverser la pandémie. Je sais que nous avons des personnes intelligentes et innovantes qui travaillent pour nous afin de trouver des solutions pour nous permettre de vivre pendant cette pandémie. Ensemble, nous pouvons nous en sortir. »

« Les mises à jour vidéo et imprimées de D^{re} Sutcliffe sont très précieuses. Elle est sincère et empathique, et je crois qu'elle est une source d'information très fiable sur les procédures à suivre. »

Renseignements et ressources sur la COVID-19

La **plupart des répondants (81 %) ont indiqué qu'ils comptaient** sur Santé publique Sudbury et districts pour obtenir souvent ou parfois des renseignements relatifs à la COVID-19.

En outre, 59,1 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient consulté, reçu ou eu accès à des ressources ou à des renseignements de l'organisme liés à la COVID-19, la grande majorité d'entre eux indiquant qu'ils avaient trouvé ces renseignements utiles :

	Très utile	Quelque peu utile	Pas du tout utile	s.o.	Ne sait pas	Préfère ne pas répondre	Total
Rapports de statistiques épidémiologiques	34,8 % (162)	38,2 % (178)	3,2 % (15)	10,3 % (48)	9,4 % (44)	(19)	466
Mise à jour sur le nombre de tests et de cas dans les districts de Sudbury et de Manitoulin	59,7 % (278)	29,6 % (138)	4,9 % (23)	1,7 % (8)	0,6 % (3)	(16)	466

	Très utile	Quelque peu utile	Pas du tout utile	s.o.	Ne sait pas	Préfère ne pas répondre	Total
Communiqués de presse et annonces de services publics sur les derniers développements de la COVID-19	55,2 % (257)	33,9 % (158)	4,7 % (22)	0,4 % (2)	0,9 % (4)	(23)	466
Information sur la COVID-19 sur le site Web de Santé publique Sudbury et districts	44,8 % (209)	38,2 % (178)	3,9 % (18)	4,3 % (20)	4,3 % (20)	(21)	466
Renseignements sur la COVID-19 sur les médias sociaux de Santé publique Sudbury et districts	48,9 % (228)	34,3 % (160)	4,5 % (21)	4,9 % (23)	2,8 % (13)	(21)	466
Campagnes de promotion liées à la COVID-19 (p. ex., promouvoir le dépistage, le port d'un couvre-visage, la santé mentale, le soutien communautaire, la distanciation physique et le lavage des mains)	52,1 % (243)	31,5 % (147)	8,8 % (41)	0,9 % (4)	2,8 % (13)	(18)	466

Il est à noter que la majorité des répondants se fient aux renseignements de l'organisme concernant la COVID-19. Les participants ont largement accédé aux renseignements sur la COVID-19 par l'intermédiaire de contacts périphériques, comme l'accès au site Web de l'organisme et aux communiqués de presse.

Faits marquants sur le terrain

« Les rapports fournis sur le site Web et les médias sociaux étaient clairs et opportuns; cela m'a aidé à prendre des décisions à propos de nos activités familiales. »

« Votre site Web n'est pas convivial. »

« Dans la plupart des communications, le langage est trop bureaucratique et il n'est pas assez percutant pour mettre en évidence les risques liés au non-respect des recommandations. »

« L'information était toujours fournie en anglais et il fallait en faire la demande pour l'obtenir en français. Elle devrait être fournie systématiquement dans les deux langues. »

« Le nombre de cas était bien rapporté. J'aurais aimé avoir plus de détails sur les endroits fréquentés par les gens qui avaient obtenu un résultat positif au test de dépistage et à quel moment ils les avaient fréquentés. »

« Des rapports quotidiens, des communiqués de presse, l'émission d'avis et d'avertissements m'ont aidé à rester calme et m'ont donné un sens d'appartenance à la communauté. »

Services associés à la COVID-19

Parmi les répondants, 24 % ont indiqué qu'ils avaient eu un contact direct avec l'organisme ou qu'ils avaient reçu des services pour une raison quelconque liée à la COVID-19. Les deux principales sources de contact direct avec l'organisme étaient le centre d'appel ou la recherche de contacts et le suivi des résultats des tests, où respectivement 67,7 % et 56,6 % des répondants ont indiqué que ces services étaient utiles.

Faits marquants sur le terrain

« Je félicite leur équipe d'intervention qui a répondu immédiatement à mon appel. Elle m'a donné des renseignements précis et elle a assuré le suivi de chaque situation qui me concernait. »

« Le personnel a fait de son mieux pour répondre aux questions, mais nous avons certainement reçu des réponses contradictoires. Ce point doit être amélioré. Vous voudrez peut-être continuer à fournir des réponses aux questions. »

« J'ai été très impressionné par la serviabilité, la rigueur et l'amabilité de chaque membre de l'équipe de santé publique. »

	Très utile	Quelque peu utile	Pas du tout utile	S.o.	Ne sait pas	Préfère ne pas répondre	Total
Centre d'appel de la COVID-19 pour les questions, préoccupations ou conseils sur les mesures de santé publique ou les décrets provinciaux	42,3 % (80)	25,4 % (48)	8,5 % (16)	17,5 % (33)	5,3 % (10)	(2)	189
Recherche des contacts de la COVID-19, suivi des résultats des tests, exposition éventuelle et (ou) conseils concernant les tests	32,3 % (61)	24,3 % (46)	7,4 % (14)	27 % (51)	6,9 % (13)	(4)	189

Satisfaction générale envers la réponse de la santé publique à la COVID-19

Les répondants ont été invités à réfléchir sur l'ensemble de leur expérience durant la première vague de la pandémie et à exprimer leur satisfaction quant à la réponse de l'organisme apportée jusqu'à présent dans la gestion de l'éclosion locale de COVID-19. Près des trois quarts des personnes interrogées (72,8 %) ont indiqué qu'elles étaient satisfaites de la réponse de l'organisme.

	Compte	Pourcentage
Très satisfait	328	41,6
Assez satisfait	246	31,2
Pas du tout satisfait	82	10,4
Ne sait pas	15	1,9
Préfère ne pas répondre	115	14,6
Total	788	100

Faits marquants sur le terrain

« Continuez votre bon travail! Nous comptons sur vous pour assurer notre sécurité en surveillant les points importants qui peuvent nuire à notre santé pendant que nous faisons ce que nous devons faire. Nous sommes une équipe! »

« Je n'ai pas trouvé autant de présence que je l'aurais voulu. Toronto faisait un débriefage quotidien. Je comprends que nous n'ayons pas eu le même nombre de cas, mais nous aurions pu avoir plus de mises à jour ».

« Je crois que dans tout cela, la santé publique a fait un excellent travail. Personne n'avait eu à vivre une telle situation auparavant et je crois que tout le monde a fait un excellent travail pour se tenir continuellement au courant des renseignements et des changements. »

Leçons tirées

Les membres de la communauté ont fourni des exemples d'aspects de la réponse qui ont bien fonctionné et qui devraient être maintenus. De plus, on a demandé aux répondants de fournir des exemples d'aspects de la réponse qui pourraient être améliorés ou accélérés et de donner leur avis sur ce que Santé publique Sudbury et districts devraient envisager pour la planification liée à la COVID-19 dans les mois à venir.

Ce qui a bien fonctionné

Les répondants ont partagé des exemples d'aspects de la réponse qui ont bien fonctionné, en ce qui concerne l'efficacité de la réponse, la collaboration, le personnel de la santé publique, la mise à jour des cas, l'éducation et la communication.

Efficacité de la réponse

- a réduit le virus au minimum dans ce secteur

Collaboration

- collaboration communautaire en matière de préparation aux situations d'urgence et de gestion des éclosions
 - réviser les politiques, les protocoles et les lignes directrices
 - fournir des questions de dépistage et faire part des exigences en matière d'équipement de protection individuelle (ÉPI)
 - formation des employés
- réponse rapide pour fournir des recommandations avant que la province ne prenne des mesures et promotion des directives provinciales dès qu'elles sont diffusées
- soutien des centres d'évaluation
- soutien de la fermeture des écoles

Personnel de la santé publique

- redéploiement et augmentation des effectifs
- disponibilité pour répondre aux questions et pour éduquer
- main-d'œuvre solide : elle suit l'évolution de l'information, elle est professionnelle, dévouée, minutieuse, digne de confiance, innovante et utile
- gestion efficace des dossiers et des contacts
- visites d'entreprises et d'organisations pour assurer la sécurité
- maintien des programmes non liés à la COVID-19 en mettant l'accent sur les maladies chroniques, l'immunisation, soins aux personnes âgées, la santé mentale et la réduction des méfaits

Faits marquants sur le terrain

« Merci de vos efforts. J'espère que vous pourrez augmenter le personnel de l'unité de santé, car le personnel d'autres programmes bénéfiques est déplacé pour assumer cette tâche importante. »

« Faire de son mieux avec quelque chose de nouveau! »

Mise à jour des cas

- mises à jour en temps opportun grâce à de multiples sources médiatiques
- renseignements sur la localisation des nouveaux cas, le mode de transmission (propagation dans la communauté, voyage, contact avec un voyageur), l'âge, le sexe et le dépistage
- accès à des numéros de dossiers actualisés a permis de réduire les inquiétudes, de garder les gens à la maison et de les empêcher de recevoir des gens

Éducation

- renseignements sur le virus, les symptômes et les pratiques exemplaires pour réduire la transmission (lavage des mains, éternuement dans le pli du coude, distanciation physique, isolement, couvre-visage, ne pas se toucher le visage, rester à la maison quand on est malade, limitation des visites, des voyages, des rassemblements et des cercles sociaux)
- renseignements, comme des outils de dépistage, des recommandations, des aides visuelles, des affiches et des panneaux destinés aux entreprises et aux partenaires communautaires
- interprétation de ce que les annonces provinciales signifient pour notre région
- vidéos informatives sur la manière de protéger les personnes et les familles
- port du couvre-visage recommandé, en prévoyant des exceptions
- rappels de respecter les autres et de faire preuve de gentillesse à leur égard

Faits marquants sur le terrain

« Des renseignements fiables provenant d'une source de confiance. »

« Les communiqués de presse actualisés et quotidiens ont été très utiles. En tant que communauté, vous avez pu sentir que l'inquiétude était légitime. »

Communication

- à l'avant-garde de la première vague, en tenant tout le monde bien informé
- communication scientifique opportune, constante, claire, ouverte, transparente, honnête, terre à terre, et sans contradiction
- communiqués de presse, entrevues radio, gazouillis et clavardages du médecin hygiéniste de la santé publique
- utilisation de panneaux d'affichage et de publicité dans les autobus
- communications régulières par téléphone, courrier électronique et vidéo avec les partenaires communautaires
- accès facile à des renseignements fiables pour la communauté par téléphone, Facebook, Twitter, les médias locaux (radio, télévision) et le site Web
- messages en français et en anglais
- site Web actualisé, utile, contenant beaucoup de renseignements, facilement accessibles
- Facebook lié au site Web

Faits marquants sur le terrain

« Une excellente présence dans les médias sociaux avec des principes clairs, succincts et récents basés sur des données probantes. Devrait inciter davantage de membres de la communauté à y souscrire / suivre ».

Ce qui devrait être amélioré ou accéléré

Les répondants ont donné des exemples d'aspects de la réponse qui pourraient être améliorés ou intensifiés en ce qui concerne la préparation, l'éducation, la communication, les protocoles et les lignes directrices ainsi que la collaboration.

Préparation

- se préparer à une deuxième vague, concevoir, mettre en œuvre et diffuser un plan de lutte contre la pandémie
- aligner et renforcer la coordination avec la province
- commencer à planifier des événements de vaccination de masse
- garantir la disponibilité et l'accessibilité des membres du personnel des organismes lorsque leur présence est jugée nécessaire
- collaborer à la planification avec les gouvernements locaux

Faits marquants sur le terrain

« De quelle façon les plans pour la prochaine vague prennent-ils forme? Comment la communauté peut-elle se préparer. »

Éducation

- éduquer la communauté sur le rôle de la santé publique pendant une pandémie
 - plus de renseignements sur le fonctionnement de la recherche des contacts
- fournir davantage de connaissances scientifiques sur le virus : risques, prévention, propagation asymptomatique, vaccins, et façon dont le virus affecte les enfants
- fournir des fiches d'information simplifiées, des infographies et des vidéos afin d'éduquer la communauté et les intervenants sur le port du couvre-visages et de l'équipement de protection individuelle (ÉPI), le lavage des mains, la désinfection, le nettoyage, la prévention de la transmission, la distanciation physique, les cercles sociaux, etc.
- fournir des renseignements équilibrés concernant les messages de santé publique afin que les gens puissent prendre des décisions en connaissance de cause
- fournir plus d'informations sur la manière d'accéder aux tests et sur le moment où ils doivent être effectués
- créer des messages stimulants pour réduire les effets sur la santé mentale
- fournir des témoignages de personnes infectées, particulièrement de travailleurs de la santé pour faire connaître la gravité du virus et l'importance de suivre les directives de la santé publique
- communiquer au public l'importance de réduire au minimum les déplacements
- créer une campagne pour s'attaquer aux attitudes et aux croyances concernant les lignes directrices et pour lutter contre la désinformation

Faits marquants sur le terrain

« Tenez-nous informés et aidez la communauté à continuer à faire de bons choix lorsqu'il s'agit de protéger la santé publique du Grand Sudbury. Continuez à faire pression pour que tous les membres de la communauté prennent cette pandémie au sérieux et appliquent toutes les bonnes pratiques de santé publique : portez un masque, lavez-vous les mains fréquemment, continuez à pratiquer la distanciation sociale, restez à la maison si vous vous sentez malade et évitez les grands rassemblements. »

« Parlez au public du travail qu'effectue un bureau de santé... recherche de contacts et autres statistiques que vous rassemblez pour montrer à la communauté ce que fait SPSD. Incluez également d'autres travaux, si des vérifications sur les bébés sont effectuées, les opioïdes, etc., pour montrer à la communauté que vous vous occupez effectivement de la COVID-19 ET de bien d'autres choses encore. »

Communication

- accroître la présence de l'organisme dans la communauté en intensifiant la communication (par exemple, débriefages et mises à jour quotidiennes, mairies virtuelles, publication sur les pages Facebook de la communauté, conférences de presse programmées à la télévision et à la radio, recours à des influenceurs locaux pour faire passer le message)
- fournir un message clair, opportun, direct, correct et cohérent
- utiliser les messages pour réduire la peur plutôt que de la créer
- développer une approche de communication globale
 - faire part du « pourquoi » des décisions
 - développer des moyens innovants et inclusifs de partage de l'information
 - tenir compte des divers obstacles, capacités et groupes cibles précis
- fournir plus de détails sur les cas, les tests et la surveillance (p. ex., l'âge, le sexe, la situation géographique, le lieu du contact, le lieu de déplacement, s'il s'agit d'un grand rassemblement, etc.)
- améliorer le centre d'appel en répondant aux appels téléphoniques et en rappelant les gens plus rapidement
 - fournir au personnel de l'organisme une formation plus poussée afin qu'il puisse répondre aux questions avec plus d'assurance
- améliorer le site Web de l'organisme afin qu'il soit plus facile d'y naviguer

Faits marquants sur le terrain

« Être plus visible dans la communauté. Ce n'est pas tout le monde qui a accès à Internet ou à votre site Web. Des mises à jour quotidiennes des nouvelles de CTV à 6 heures et de CBC Radio seraient utiles pour atteindre les marginalisés. »

« Directives pour rester chez soi, directives de distanciation physique! Travailler de la maison. Il serait utile que la Santé publique dispose d'une horaire régulière sur la radio de la CBC tous les jours pour expliquer et mettre à jour la situation locale et provinciale actuelle. Il serait également utile de renforcer les mesures prises par la communauté pour assurer notre sécurité à tous, par exemple le port du masque. Une mise à jour quotidienne rapide diffusée à la radio serait utile, en particulier pour les personnes âgées ou celles qui n'ont pas accès à Internet. »

« S'il vous plaît, produisez rapidement un communiqué qui explique en termes simples les conséquences pour la santé publique du non-respect des limites recommandées concernant les bulles sociales, le port du masque et la distanciation de deux mètres. »

Protocoles et lignes directrices

- partager plus de détails sur les protocoles et les lignes directrices fédérales, provinciales et locales
- renforcer les mesures de santé publique suscite des avis mitigés : certains suggèrent de prévoir des règles et des règlements stricts plutôt que des lignes directrices/recommandations; d'autres suggèrent de réduire les mesures de santé publique
- directives relatives au port du masque ou du couvre-visage suscitent des avis mitigés : les partisans estiment que le port du couvre-visage devrait être obligatoire et appliqué; les non-partisans estiment que le couvre-visage devrait être facultatif ou porté uniquement par les personnes malades ou à risque
- application des règlements
 - faire respecter les protocoles relatifs aux rassemblements, à la distanciation physique, au port du couvre-visage (opinions diverses) et à l'auto-isollement
 - inspecter les entreprises pour s'assurer qu'elles se conforment aux directives

Collaboration

- renforcer la collaboration avec les partenaires communautaires en vue de la préparation aux situations d'urgence et de la gestion des éclosions
- fournir des contacts supplémentaires avec les communautés des Premières Nations, les partenaires autochtones et les organisations
- aider les garderies à offrir un environnement sûr
- consacrer du personnel au soutien des écoles pour la réouverture et les mesures de sécurité en cours

Conclusions

Ce rapport d'évaluation décrit les points de vue des membres de la communauté, des partenaires et des intervenants sur la réponse de notre organisme à la première vague de la COVID-19. Plus précisément, il décrit ce qui a bien fonctionné, les difficultés rencontrées et ce qui pourrait être amélioré dans notre réponse continue en ce qui concerne le soutien et les ressources directs et indirects, la prestation de programmes et de services non liés à la COVID-19, les conséquences involontaires sur la prestation actuelle de services, le leadership et la supervision ainsi que les communications. Dans l'ensemble, les résultats indiquent que la réponse de l'organisme ainsi que les processus et les structures de soutien pendant la première vague de la pandémie étaient adéquats, appropriés et efficaces. De plus, les partenaires communautaires, les intervenants et les résidents de la communauté ont fourni des renseignements précieux sur les possibilités d'améliorer et de maintenir la réponse à la COVID-19 de Santé publique Sudbury et district.

- Santé publique Sudbury et districts doit continuer à offrir un leadership et des conseils continus dans toutes les fonctions essentielles de la santé publique afin d'appuyer les partenaires communautaires, les intervenants et le grand public, tout en adaptant les réponses aux besoins et aux forces de nos communautés
- Fournir des communications de santé publique claires, concises et responsables sur les plateformes traditionnelles et les médias sociaux qui permettent aux partenaires communautaires, aux intervenants et au public de réduire la propagation de la COVID-19
- Accroître les collaborations avec les partenaires et les intervenants de la communauté afin de relever des défis communautaires, nouveaux, changeants et complexes, comme le retour à l'école, la demande accrue de services de santé, l'augmentation du nombre de visiteurs dans les foyers de soins de longue durée, la réouverture d'entreprises et les grands rassemblements sociaux
- Améliorer et renforcer les mesures clés de santé publique pour accroître le dépistage de la COVID-19, en particulier en encourageant l'intensification des tests, des rapports et de la recherche des contacts
- Informer les partenaires communautaires, les intervenants et le public en leur fournissant les preuves et les mesures de santé publique les plus récentes, claires, concises et scientifiquement prouvées pour réduire la propagation de la COVID-19 et améliorer la sécurité

Enfin, merci à tous d'avoir généreusement fourni vos commentaires, vos contributions et votre expérience. Ces résultats seront utiles pour développer certains aspects de notre réponse à la COVID-19 et ils nous aideront à planifier les futures vagues et à nous y préparer quand arriveront la prochaine saison de la grippe et les futures pandémies.

Annexe A – Exemples de soutien non lié à la COVID-19 fourni par la santé publique

- programme d'exercices en ligne
- inspection de la salubrité alimentaire
- programme Cercles
- déclaration des infections sexuellement transmissibles (IST) et recherche des partenaires
- clinique de santé sexuelle
- vaccins, y compris vaccins antigrippaux
- soins pré et postnatals
- renseignements sur la sécurité au soleil
- soutien à la sécurité des sièges d'auto pour enfants
- instructions sur le virus respiratoire syncytial (VRS) pour les écoles
- directives sur l'analyse de l'eau
- programmes alimentaires pour les écoles
- soutien aux centres de garde d'enfants
- programme de santé familiale
- logements supervisés et de soutien
- services de réduction des méfaits :
 - stratégie communautaire contre les drogues et évaluation des services de consommation sécuritaire;
 - distribution de matériel de réduction des méfaits;
 - renseignements sur la consommation de substances.