



Rapport final des Groupes de *Sensing*

Province Portugaise Ordre Hospitalier de Saint Jean de Dieu

SOMMAIRE

AVANT- PROPOS

1. RÉSUMÉS DES SUJETS ET DES GROUPES DE SONDAGE (SENSING)
2. VIE SPIRITUELLE ET COMMUNAUTAIRE DES FRERES
3. CRISE ENVIRONNEMENTALE
4. PERSONNES, TALENTS ET BIEN-ETRE
5. TRANSMISSION DU CHARISME
6. GOUVERNANCE
7. SOUTENABILITÉ
8. HOSPITALITE INNOVANTE3
9. COMMUNICATION
10. CENTRE DE SOUTIEN A LA SANTE SAINT JEAN DE DIEU - LA CLUBAR (TIMOR-EST)

Avant-propos

Le rapport présent expose l'activité des Groupes de sondage (*Sensing*), effectuée dans la Province Portugaise de l'Ordre Hospitalier de Saint Jean de Dieu (PPOHSJD) de janvier à avril 2024.

Ces méthodologies de sondage ont été conduites de manière uniforme, sur un large échantillon représentatif de toute la Famille Hospitalière, des représentants d'intérêts (*stakeholder*) et de la société civile, au sein des institutions suivantes :

- Institut Saint Jean de Dieu (ISJD): Siège de l'ISJD (Lisbonne); Centre de Santé do Telhal (Mem Martins); Centre de Santé S. João de Deus (Funchal); Centre de Santé S. Rafael (Angra do Heroísmo); Centre de Santé S. João de Deus (Barcelos); Centre de Santé S. Miguel (Ponta Delgada); Hôpital S. João de Deus (Montemor-o-Novo); Centre de Santé S. José (Areias de Vilar); Clinique S. João de Ávila (Lisbonne) /Institut S. João de Deus (Carnaxide);
- Fondation Saint Jean de Dieu;
- Centre de soutien à la santé Saint Jean de Dieu– Laclubar (Timor Est).

1 Résumés des sujets et des groupes de sondage (*Sensing*)

La sélection des sujets par les groupes de sondage fut décidée par les représentants de la PPOHSJD lors de l'Assemblée Régionale Européenne tenue à Marseille en novembre 2023.

Ce choix des sujets et des groupes respectifs-cibles (*target*), s'est basée sur des supports stratégiques pour le développement et l'évolution de la Mission de Saint Jean de Dieu dans la PPOHSJD pour les six années à venir. L'objectif visé d'obtenir une "photo instantanée" des perceptions de tous ceux qui vivent, collaborent et se réfèrent à notre Mission peut être considéré comme atteint, puisque 1027 personnes ont été sondées, réparties comme suit:

3

2. Vie spirituelle et communautaire des Frères

Sujet	Population visée (<i>target</i>)	Nombre de participants
Vie spirituelle des Frères	Frères de Saint Jean de Dieu	34
Justification du choix du sujet	La vie spirituelle et communautaire des Frères est un support fondamental pour la vitalité de la Province Portugaise de l'OHSJD, car elle exerce une influence prédominante sur le charisme, en promouvant la continuité dans l'héritage de Saint Jean de Dieu.	
Méthodologie	Groupe de Perception (écoute des questions directrices)	

Les lumières principales ont émergé de l'insistance sur quelques pistes, à l'issue du moment de réflexion et d'écoute des avis de tout le monde: **l'importance de la mission pour les Frères** (les Usagers sont une motivation vitale de notre vie religieuse) et **notre vie de foi et de prière qui est en lien avec notre engagement dans l'hospitalité** (Contemplatifs dans l'Hospitalité ou Hospitalité priante).

On a eu confirmation que la méthodologie utilisée a facilité le dialogue et le partage, et que les rencontres de partage/perception s'avèrent importantes afin de promouvoir l'unité et la fraternité entre Frères, en plus de promouvoir leur participation active dans la construction de la pensée et de la planification du soutien aux décisions des Supérieurs.

A ce sujet, la question-clé surgie dans les différents groupes fut celle du maintien des quelques Frères informés, motivés et engagés dans la Vie et dans la Mission de l'Ordre, en combattant l'isolement et l'individualisme, la médisance et le regard tourné vers le passé, par la promotion, au contraire, de leur occupation active dans les Centres, à côté des Usagers et des Collaborateurs. En outre, il faut poursuivre la valorisation du témoignage des Frères majeurs, et songer à des moyens créatifs pour les intégrer dans le processus de partage du charisme avec les Collaborateurs.

A Timor-Est, on apprécie le sentiment d'appartenance à la communauté et le service mutuel pour le bien commun et la mission. On s'inquiète du manque de vitalité dans la communauté, de la communication entre les Frères et les communautés, et du faible accompagnement et de la faible intégration des candidats dans les différentes étapes de la formation.

3. Crise environnementale

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Crise environnementale	Collaborateurs, Familles, Usagers, Frères, Bénévoles, Fournisseurs et Bienfaiteurs (Fondation Saint Jean de Dieu)	87
Justification du choix du sujet	La crise environnementale présente un ensemble de défis écologiques qui menacent les éco-systèmes au niveau global, avec des répercussions sur le bien-être et la sécurité des populations.	
Méthodologie	Groupe de perception (écoute des questions directrices)	

Effectuer le recueil des perceptions (*sensing*) sur ce sujet constitue une valeur ajoutée, s’ajoutant à la vaste gamme de perspectives le concernant. On a accueilli très positivement l’existence de préoccupations et d’espérances communes dans les différentes réalités vécues de l’Ordre. Par conséquent, les personnes ont apprécié d’avoir été écoutées au cours du processus de discernement sur des questions importantes pour l’Ordre.

L’approche sur ce sujet a mis en lumière des espérances et des préoccupations réelles, révélant une grande sensibilité et un grand engagement dans les défis inhérents à la crise environnementale, comme le montre le tableau suivant, dans lequel se détachent les préoccupations suivantes:

- “Coûts élevés associés à la transition énergétique”;
- “Actuation manquée de bonnes pratiques environnementales individuelles et institutionnelles, par exemple substitution de l’utilisation excessive de sachets en plastique par des sacs en tissu, gestion de l’électricité (éteindre les lumières/les capteurs), ne pas jeter les gants usagés parmi les déchets ordinaires, usage de dispositifs médicaux biodégradables, hausse du tri sélectif des déchets, réutilisation des matériaux pour les activités des laboratoires, recyclage des conteneurs des produits d’hygiène,” etc;
- “Structures et services (vieux bâtiments) qui ne comportent pas un isolement thermique, déperditions et entretien insuffisant des installations qui ne garantissent pas l’efficacité énergétique”.

Concernant les espérances, se détachent les préoccupations suivantes :

- “Nécessité d’une culture pour organiser les économies et le recyclage, avec l’activation de pratiques de protection environnementale (utilisation d’ampoules LED; réutilisation du papier; utilisation de l’eau du robinet; utilisation de la lumière naturelle et attention portée à l’extinction de l’éclairage dans les espaces inutilisés).”
- “Réutilisation et recyclage des matériaux dans l’institut et tri des déchets”.
- “Investissements continus dans les structures (pour garantir l’efficacité énergétique, thermique et la climatisation)”.

Les dynamiques créées pour affronter ce sujet ont permis de constater l’importance de la mise au point d’une Politique Environnementale dans l’institut et de la poursuite de progrès à ce sujet, en promouvant en particulier une meilleure formation et un accroissement des compétences et une rénovation des installations, avec pour objectif la réduction des consommations/coûts et la garantie de l’efficacité énergétique.

On a identifié les questions clé qui permettront d’inclure le sujet de la crise environnementale dans l’agenda institutionnel du futur, en partant d’une “radiographie fiable des réalités du moment”. Les résultats des groupes de discussion (*focus group*) ne servent pas uniquement à informer le Chapitre Général, mais aussi à améliorer la planification stratégique institutionnelle .

4. Personnes, talents et bien-être

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Personnes, talents et bien-être	Frères/Collaborateurs/Ex-Collaborateurs/Usagers/Familles/Bénévoles	110
Justification du choix du sujet	Faire face au sujet des Ressources humaines– Personnes, talents et bien-être –est l’une des dimensions fondamentales de la Mission de Saint Jean de Dieu. Nous sommes au service des personnes, mais en les impliquant. De ce point de vue, il est nécessaire de prendre soin, de valoriser et de reconnaître les talents et les besoins de “nos ” personnes, qui prennent soin et qui vivent le charisme, permettant à l’héritage de Saint Jean de Dieu de se poursuivre de nos jours.	
Méthodologie	Groupe 1: <i>Groupes de discussion</i> en face à face (partage des perceptions) Groupe 2: Anciens collaborateurs (questionnaire en ligne– par mails).	

La profondeur et la richesse des données recueillies au moyen des *Groupes de discussion* ont dépassé nos attentes. Ces données ont fourni des indications précieuses sur les motivations, les défis et les aspirations des Collaborateurs (salariés). Nous estimons que la pratique de l’écoute devrait faire partie en tant qu’élément essentiel de notre culture de l’organisation, améliorant la communication interne et renforçant le “moral” des Collaborateurs.

6

La transparence dans les communications concernant les décisions sur l’organisation et l’état de l’organisation, est largement appréciée par les Collaborateurs. A l’inverse, un manque de communication ouverte est considéré comme une source de stress.

Le bien-être et l’épanouissement des talents ne sont pas qu’une responsabilité éthique, mais sont aussi des responsabilités stratégiques. Un investissement réel dans les ressources humaines comportera, comme bénéfique, un milieu de travail plus sain et plus productif. Un tel résultat démontre l’importance d’une approche holistique et personnalisée de la gestion des talents et du bien-être des personnes, soulignant que la valeur réelle réside dans les personnes et dans la manière dont celles-ci sont traitées et peuvent s’épanouir au sein de l’organisation. En d’autres mots, la culture de l’organisation a un impact significatif sur le bien-être et sur le développement des talents.

Les questions clés suivantes, qui nous mettront à l’épreuve pour le futur, ont été formulées :

- Quelles sont les compétences et les savoir-faire nécessaires pour le futur?
- Comment pouvons-nous attirer et retenir les talents?
- Comment pouvons-nous promouvoir un meilleur équilibre entre travail et vie privée pour nos Collaborateurs?

- Quelles initiatives sanitaires pouvons-nous mettre en oeuvre pour promouvoir le bien-être physique et mental de nos Collaborateurs ?
- Comment pouvons-nous promouvoir la transparence et une communication ouverte (pour réduire les ragots et accroître la confiance et la sécurité des Collaborateurs)?

5. Transmission du Charisme

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Transmission du Charisme	Frères/Collaborateurs/ Usagers	131
Justification du choix du sujet	La transmission du Charisme de Saint Jean de Dieu est centrée sur la capacité par la PPOHSGD de garder vivant, de cultiver et de diffuser le Charisme qui est notre caractéristique et notre marque, parmi tous ceux qui vivent cette Mission. Ce sujet a été choisi de par son importance comme fondement pour assurer la culture de l'organisation existante, et pour promouvoir l'inspiration en vue de son renforcement et de sa continuité dans le futur.	
Méthodologie	Interview (questionnaire spécifique par groupe de référence (target): Frères/Collaborateurs/Usagers)	

7

L'aspect le plus significatif de la dynamisation a été la reconnaissance et l'appréciation par les personnes lorsqu'elles ont été écoutées à ce sujet. Nous avons posé des questions au personnel (Collaborateurs), aux usagers et aux Frères, et nous avons souvent eu quelques secondes de silence, de réflexion, un véritable exercice d'observation des actes de chaque personne dans sa vie quotidienne. Nous avons été surpris par la grande préoccupation des Collaborateurs et des Confrères concernant le maintien de la continuité du Charisme, par la prévalence de l'aspect technique et financier sur leur propre expérience, et par le fait que certains Confères ne remplissent pas un rôle actif dans la transmission du Charisme. Il a été très gratifiant d'entendre que notre Charisme est reconnu et apprécié et qu'il nous distingue à tous les niveaux, que le bien-être du patient, de manière holistique, est un reflet du Charisme et que beaucoup de salariés se sentent responsables de la transmission du Charisme. Le résultat a été un miroir, un diagnostic des besoins, des préoccupations et des espoirs des interviewés.

Nous avons appris que les personnes parviennent à différencier notre mission de celle d'autres œuvres, mais qu'elles se rendent compte que celle-ci n'est plus transversale chez tous les Collaborateurs et tous les Frères, et que le Charisme est vécu à différents niveaux.

Nous avons eu la confirmation que si nous ne prenons pas en compte la question du Charisme, nous courons le risque de voir nos oeuvres perdre leur identité propre et la vitalité qui les ont toujours caractérisées et identifiées.

Les dynamiques ainsi que la méthodologie créée nous ont permis de comprendre la perception que les usagers, les Confères et les Collaborateurs (des plus anciens aux plus récents) ont du Charisme et de son expérience. Nous avons cherché à comprendre s'ils se sentent "Hospitaliers Laïcs", des personnes engagées et identifiées, avec la responsabilité d'assurer une continuité à notre Charisme et à nos valeurs. Quel est le rôle des Frères dans cet important processus et comment de nos jours se vit le Charisme de l'hospitalité et ce qui est fondamental pour garder ce mode de vie à l'enseigne de Saint Jean de Dieu, qui nous caractérise et nous différencie autant.

6. Gouvernance

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Gouvernance	Frères/Collaborateurs/ Partenaires	91
Justification du choix du sujet	L'évolution continue des pratiques de gouvernance est fondamentale pour affronter les défis actuels et tirer avantage des opportunités qui se présentent continuellement dans un monde en changement permanent. Une gouvernance efficace est fondamentale pour un développement soutenable, car elle promeut la transparence, la responsabilité, la participation et l'intégrité.	
Méthodologie	Dynamique de groupe.	

8

La méthodologie utilisée a permis aux participants d'expérimenter différents rôles, suscitant une grande implication et un grand intérêt dans le processus de décision/ communication interne, feedback/ reconnaissance et délégation / autonomisation (*empowerment*, responsabilisation).

Le sujet de la gouvernance a permis de mettre en évidence comment la famille de l'hospitalité est particulièrement intéressée à l'analyse du présent, ce qui reflète la nécessité d'adapter les politiques de reconnaissance et de *feedback*, afin d'être plus efficaces et pressants. En termes de processus décisionnels, les représentants d'intérêts (*stakeholder*) sont concernés, mais la communication interne pourrait être améliorée. La délégation et la responsabilisation (*empowerment*) sont clairement un instrument pour maximiser les ressources existantes, mais les conditions sont nécessaires afin que cela soit possible.

Nous avons eu la confirmation que les politiques des ressources humaines doivent être constamment adaptées aux exigences changeantes, qui sont aggravées par les défis générationnels, par le *turnover* et par la difficulté à retenir les talents.

Il a été noté que le feedback positif n'est pas clair et objectif. Il importera donc d'aligner la culture de l'organisation sur les *leaders* afin de réorienter cet outil de l'hospitalité.

Des perceptions enregistrées ont émergé différentes questions pour le futur de la Province et de l'Ordre:

- Comment impliquer plus efficacement les représentants d'intérêts (*stakeholder*) dans le processus décisionnel ?

- Comment créer des méthodologies de communication interne qui favorisent l'engagement et l'alignement des représentants d'intérêts (*stakeholder*)?
- Comment renforcer les politiques de reconnaissance existantes et les rapprocher des exigences et des attentes des destinataires ?
- Comment réaligner la culture du *feedback* positif afin de garantir de meilleures prestations ?
- Quelles stratégies peuvent être actées pour une culture de délégation effective, qui permet le développement personnel et professionnel des *leaders* et de ceux qu'ils dirigent?

7. Soutenabilité

Sujet	Population concernée (target)	N.º Participanti
Soutenabilité	Frères/Collaborateurs/Bienfaiteurs/Organismes financeurs/Organismes de gouvernement	82
Justification du choix du sujet	De nos jours, la soutenabilité est un sujet central, qui comporte des aspects environnementaux, économiques et sociaux. Son importance est vitale, car il est l'un des piliers qui garantira la continuité de la Mission de Saint Jean de Dieu pour le futur, en permettant la continuité et le développement des œuvres apostoliques à l'avenir.	
Méthodologie	Dynamique de groupe /questionnaire en ligne	

9

Les dynamiques de collecte (*sensing*) ont clairement mis en évidence l'idée, partagée par tous, selon laquelle la dépendance à l'égard de l'Etat n'est pas favorable à la poursuite de nos activités et de nos objectifs ; qu'il est nécessaire de trouver des sources de financement alternatives et enfin que nous devons sauvegarder notre modèle d'assistance, si caractéristique et distinctif en termes de soins, qui nous rend uniques.

Il est souligné que beaucoup s'engagent à s'améliorer surtout en termes de soutenabilité environnementale et de lutte contre les gaspillages.

Les méthodologies de collecte utilisées ont confirmé :

- a) La fierté des salariés à revêtir le maillot de l'Hospitalité, à bien faire le bien et d'une manière qui les distingue des autres institutions;
- b) la qualité des services offerts est reconnue par les partenaires;
- c) la nécessité de continuer à faire plus et mieux afin d'obtenir des conditions meilleures pour tous, usagers et Collaborateurs;
- d) la nécessité de disposer de plus importantes ressources financières afin d'offrir les prestations d'assistance nécessaires, lesquelles ne cessent de se complexifier;

- e) la nécessité d'offrir plus de réponses, en diversifiant les services et en répondant aux problèmes sociaux nouveaux.

Quant au futur, on s'est demandé quelles réponses nous pouvons donner en termes de besoins sociaux nouveaux, comment envisager l'avenir sans dépendre autant de l'Etat, comment continuer à faire beaucoup avec le peu qui nous est donné.

Pour ce qui est de l'Ordre, il été souligné comment nous pouvons continuer à être une institution aussi différenciée en termes d'assistance, même si les ressources sont faibles, dans un monde en perpétuel changement, dans lequel les besoins ne cessent de se modifier et de se complexifier, et comment nous pouvons aller à la rencontre des autres, en reconnaissant leurs faiblesses et leurs besoins, en nous adaptant à eux et au milieu social dans lequel on se trouve.

8. Hospitalité innovante

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Hospitalité innovante	Frères/salariés/bénévoles/patients/familles/ Organismes/organismes financeurs et de référence /partenaires	161
Giustificazione della scelta del tema	L'Hospitalité innovante fut considérée comme un sujet très important, prenant en compte la valeur principale qui nous distingue, nous différencie et nous caractérise: l'Hospitalité. Innovante, parce qu'il faut garder actuelle cette valeur, en répondant aux exigences d'un monde qui change et aux défis générationnels des membres de la Famille Hospitalière.	
Méthodologies	Groupes de perception (<i>Focus group</i>) – (questions directrices) / questionnaire en ligne	

10

L'approche du sujet de l'Hospitalité innovante a permis de percevoir la richesse de l'écoute des autres et de leurs points de vue, l'importance et l'évaluation attribuée par les participants aux groupes de perception, et permis de voir qu'il existe des préoccupations transversales dans les Centres d'assistance. Cela a généré en nous et en nos Collaborateurs l'espoir dans la possibilité d'une croissance et d'une amélioration de l'institution. Cela nous a permis de comprendre que, malgré les améliorations nécessaires à atteindre et les inquiétudes, nous faisons la différence pour de nombreuses vies, et que nous avons des Collaborateurs très impliqués. En outre, nous sommes reconnus comme *partenaires*, complémentaires, et avec des réponses humanisées et de qualité.

On a mis en évidence les besoins nouveaux non satisfaits de la société; de nouvelles typologies de patients qui ont besoin de réponses différenciées et dans certains cas spécialisées; différents domaines d'intervention possibles de l'Ordre: complexité élevée (autisme et handicap intellectuel avec altérations du comportement), démence, cas sociaux sortant de l'hôpital et sans réponse résidentielle, santé mentale des enfants et des jeunes, addictions avec et sans

substances, personnes SDF, immigrés. En outre, le manque de réponses non seulement de l'assistance hospitalière, mais aussi des soins ambulatoires et des équipes de communauté afin d'améliorer la continuité de l'assistance dans le domaine de la santé mentale et physique, la nécessité de renforcer le travail en réseau et l'extension des services d'hébergement aux femmes.

On a noté la préoccupation généralisée des participants pour la permanence (attraction) du personnel et les faibles rapports usagers/Collaborateurs, la surcharge de travail et la nécessité de formation du personnel (Collaborateurs); la nécessité d'unités plus petites et de plus de réponses dans les emplois, ainsi que de réponses différenciées et adaptées aux nouveaux besoins; l'importance des bénévoles; le *continuum* de réponses pendant que le patient est chez lui, l'absence de limites temporelles et l'importance de réponses résidentielles communautaires. En outre, l'importance des réponses qui vont au-delà de la santé mentale, y compris les réponses sociales (lits de réserve du SNS), et de la formation dans le cadre de la santé pour la communauté.

Pour ce qui est du futur, il est apparu clairement que nous devons passer de la réactivité à l'anticipation des besoins et montrer plus d'audace. Les nouvelles exigences de la société peuvent représenter une opportunité pour l'Institut Saint Jean de Dieu. Pour certains domaines, nous avons déjà l'expérience nécessaire pour répondre, tandis que dans d'autres domaines nous avons besoin de réponses spécialisées. On signale le besoin de prendre soin de personnes auxquelles nous donnons assistance (épuisement du personnel); la nécessité d'unités plus petites, de réduction d'écart dans la relation Collaborateurs/usagers, de structures mieux adaptées, de réponses spécialisées et de ressources humaines différenciées; la nécessité de reformuler certaines réponses dans le domaine de la réhabilitation psycho-sociale et physique. Et aussi, l'importance des réponses de la communauté et la création de projets innovants.

Pour ce qui est de l'Ordre et de son action future, il est important de prêter attention aux nouvelles réponses nécessaires dans la société (typologies de patients pour lesquels il n'existe pas d'offres de soins) et aux réponses spécialisées, qui pourraient représenter une opportunité pour l'Ordre, ainsi que les investissements non seulement dans l'assistance hospitalière, mais aussi dans l'assistance ambulatoire, ou au moyen d'équipes communautaires, et la prise en charge des assistants ou des aidants (*caregiver*).

9. Communication

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Communication	Salariés, Frères, bénévoles, familles/participants, bienfaiteurs, partenaires et société civile	294

Justification du choix du sujet

La communication dans les organisations remplit un rôle fondamental dans l'efficacité de leur fonctionnement et dans la manière avec laquelle elles se positionnent dans la société/ communauté qu'elles servent. En ce qui concerne la Mission Hospitalité, la communication peut contribuer à une meilleure perception de son but, en le valorisant.

Méthodologie

Groupe de Perception (questions directrices) / Questionnaire / Questionnaire sur Facebook.

En ce qui concerne le sujet de la communication, nous avons été surpris par le retour constaté après les réunions de consultation. Tous ont trouvé cette initiative excellente et se sont sentis bien écoutés, tout en partageant la préoccupation qu'à l'issue du travail de collecte (*sensing*), "tout reste identique". Nous avons été surpris de la volonté des personnes de découvrir les Centres d'assistance sur les réseaux sociaux et d'en montrer le potentiel. Nous avons été surpris par le fait que certaines personnes qui interagissent avec l'OHSJD ignorent la dimension religieuse, nationale et globale de tels Centres.

Suite à la réalisation des différentes rencontres, et en raison de la méconnaissance déclarée de la dimension de l'OHSJD, la Fondation Saint Jean de Dieu a organisé, à partir du mois qui avait suivi, une série de rencontres mensuelles au cours desquelles les personnes ont pu mieux connaître Saint Jean de Dieu et le travail de l'OHSJD au Portugal et dans le monde.

Nous avons appris qu'il y a une inquiétude sur la manière dont nous communiquons avec le monde extérieur et la crainte que cela puisse influencer sur la manière dont nous "revêtons le maillot". Nous avons appris que nous devons parler plus de Saint Jean de Dieu et de son héritage, aussi bien "au-dedans" que "au-dehors". Et que les personnes sont inquiètes parce qu'elles ignorent ce qui se passe dans les autres Maisons de l'Ordre. Elles ne se vivent pas comme parties d'un ensemble: "Nous sommes une grande famille, mais chacun reste enfermé dans son coin".

Nous avons confirmé que d'après la perception, les plus jeunes ne vivent pas le charisme de la même manière que ceux qui connaissent déjà l'héritage de Saint Jean de Dieu. Il existe un désarroi concernant le but de l'OHSJD / un manque d'unité de l'ensemble: s'agit-il d'un travail ou d'une mission?

Nous avons confirmé aussi que certains salariés (Collaborateurs) et la société civile, surtout les aînés, ne sont pas très habiles dans l'utilisation des outils technologiques, démontrant un déficit de connaissances de l'univers numérique, dont le langage n'est pas adapté aux différents interlocuteurs.

Comme espoir, nous avons constaté que nous sommes vus – par la communauté et par les partenaires – comme fiables et professionnels, et que notre travail est apprécié. Au-dedans, on reconnaît que nous pouvons nous améliorer dans ce domaine (communication), qui est une préoccupation réelle et qui a donné naissance à une proposition capitulaire (de la Province Portugaise) comme suit: "Mise en oeuvre d'un plan de marketing/ communication".

En dépit de cette amélioration nécessaire, il existe déjà des "outils" et des pratiques qui promeuvent la communication interne et externe, comme le courrier électronique institutionnel, les procédures de communication, les réunions internes et externes, le partage d'activités et des résultats avec les intéressés, l'utilisation des réseaux sociaux, etc.

Quant au futur, on souligne ces questions clés:

- Investir dans des ressources humaines spécialisées dans le domaine de la communication ou recourir à une formation interne?
- Créer un logo global ou national ?
- Comment promouvoir l'héritage de l'hospitalité, à l'intérieur comme à l'extérieur?

- Comment promouvoir une communication plus transparente sur ce que nous faisons chez nous, comme entre les maisons et au-dehors d'elles ?

Après avoir ouvert la boîte de Pandore, il est inévitable qu'il y ait des changements dans le cadre de la communication au niveau de la Province et de l'Ordre.

10. Centre de Soutien à la Santé Saint Jean de Dieu- Laclubar (Timor-Est)

Sujet	Population concernée (target)	Nombre de Participants
Centro de Apoio à Saúde S. João de Deus – Laclubar (Timor Est)	Frères/Collaborateurs/Usagers/Familles/Bénévoles	37
Justification du choix du sujet	L'inclusion de ce sujet par rapport à la Mission de la PPOHSJD à Timor-Est est justifiée par le fait que ce pays est partie intégrante de la Province et que la Mission est distincte de l'assistance aux populations, constituant ainsi une réponse distinctive aussi dans le domaine de la santé mentale à Timor-Est.	
Méthodologie	Groupe de Perception (questions directrices)	

Dans le développement des dynamiques de perception, nous avons été surpris de constater que le sujet de la soutenabilité économique et financière est transversal pour tous les participants en tant qu'expérience personnelle, c'est à dire pour les situations critiques du salaire minimum national, les problèmes économiques, les différentes préoccupations financières sur le fonctionnement du Centre en termes de soutenabilité. La méthodologie de collecte utilisée a été très compréhensible, mettant chacun à l'aise pour sa réflexion personnelle, le partage et l'écoute attentive du partage individuel et collectif, avec une grande attention et un grand respect.

Par conséquent, chaque participant a eu la possibilité de bénéficier d'espace et de temps pour raconter ses propres expériences personnelles, ses préoccupations et ses espoirs, et il a pu se sentir apprécié et respecté de tous. En résumé, le groupe de collecte (*sensing*), dans sa partie sur les espoirs, a mis en évidence beaucoup d'aspects, avec pour objectif de sauvegarder et d'améliorer la situation économique du centre, en particulier par la création de conditions visant à atteindre l'autosuffisance en termes de soutenabilité financière et économique au plan national, dans le respect de la législation et des orientations du Pays.

Nous avons confirmé l'importance de la mise en action de stratégies claires et cohérentes auprès de la Fondation, et de la réalisation de plans concrets pour renforcer la politique de coopération des services sociaux dans le Pays, afin de maintenir le fonctionnement des œuvres d'assistance pour la santé mentale et les besoins sociaux.

Comme sujets-clés en vue du futur, nous avons souligné que tout le partage sera non seulement mis à la disposition du Chapitre Général, mais qu'il servira aussi à l'évaluation et à l'amélioration des conditions économiques et des activités d'assistance de la Fondation. D'autre part, il nous a permis de présenter les difficultés existantes de la soutenabilité économique et financière du Centre, d'améliorer l'autosuffisance du Centre et de demander le soutien de la Province quand c'est nécessaire.

Pour ce qui est du sujet des Ressources Humaines – Personnes, talents et bien-être – ont été mises en évidence des situations critiques, tels que le salaire minimum national, le salaire mensuel des salariés (Collaborateurs) et aussi la situation actuelle du Pays qui respecte difficilement les droits des travailleurs de manière directe, ce qui se traduit par une baisse de l'implication des salariés. En résumé la méthodologie de collecte (*sensing*) du côté des espoirs, a mis en évidence de nombreux aspects visant à une amélioration de la situation économique des salariés pour ce qui est du respect de leurs droits, en particulier par la création de conditions pour l'obtention d'un salaire équitable, l'offre d'une formation continue et la reconnaissance de leurs compétences personnelles et professionnelles.

On a noté l'importance accordée à la Fondation pour qu'elle se fasse le porte-parole des observations critiques à l'égard de l'Etat ou auprès du Gouvernement de Timor-Est, afin qu'il respecte les droits des travailleurs et leur accorde un traitement équitable en base à la législation du Pays, car il doit respecter les droits des travailleurs et les traiter avec équité, en accord avec les lois sur le travail du Pays, en créant les conditions pour répondre aux droits et aux devoirs des Collaborateurs du Centre de Santé Mentale Saint Jean de Dieu(CSM-SJD).

En ce qui concerne le sujet de la communication, on a souligné l'importance d'une communication efficace, de façon à faciliter les processus légaux et le fonctionnement de la Fondation comme personne morale. En résumé, le groupe de collecte (*sensing*) a souligné l'objectif d'améliorer la communication entre professionnels techniciens, Collaborateurs et Confrères, et entre ces derniers au niveau local, régional et provincial.

14

On a renforcé l'importance d'une écoute dans la Fondation des collectes critiques pour l'efficacité et l'efficience de la communication, afin de faciliter le processus du service et le fonctionnement de chaque domaine, aussi bien dans le Centre que parmi les Confrères de la communauté. La réflexion effectuée a permis d'évaluer et d'améliorer la communication et les informations pertinentes, en particulier sur l'assistance, sur les activités économiques et politiques sur le service de l'Hospitalité à Timor-Est.

Province Portugaise de l'Ordre Hospitalier de Saint Jean de Dieu ,
le 31 mai 2024.

Frère José Paulo
Supérieur Provincial de la
Province Portugaise de Ordre Hospitalier de Saint Jean de Dieu
PPOHSJD