

Villa Senecta

Rapport de l'enquête satisfaction

A l'attention des personnes extérieures



Septembre 2017

Introduction

La Villa Senecta est un EHPAD composé de 69 lits, dont 7 chambres doubles et 55 chambres individuelles. Parmi ces chambres, 13 lits sont situés dans un espace appelé « Cantou », réservé aux personnes présentant des symptômes de la maladie d'Alzheimer ou similaires (DSTA) et qui peuvent poser souci aux autres et à eux-mêmes. Il y a également deux places en hébergement temporaire, à vocation d'être supprimées pour en faire deux places d'hébergement permanent vu la forte demande.

Cette enquête a été réalisée auprès des personnes proches des résidents, extérieures à l'établissement, afin qu'ils nous donnent leurs impressions sur la vie menée par leur proche, les points positifs et les points négatifs. L'enquête est divisée en 6 parties et se compose donc de six thèmes différents : l'accueil, la qualité des soins, le personnel, les animations, l'hôtellerie, l'environnement et la qualité de vie. 27 personnes ont répondu à ce questionnaire.

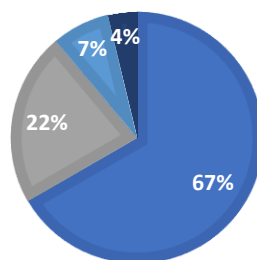
L'objectif de cette enquête est donc de cibler les points négatifs qui peuvent exister au sein de l'EHPAD et les améliorer au maximum. Ce peut être des points que les résidents ne savent mettre en valeur eux-mêmes, ou dont ils n'ont pas conscience : d'où l'intérêt d'interroger les proches et les familles.

27 proches ou personnes extérieures ont donc répondu à ce questionnaire, bien que l'effectif diminue lors de certaines questions (pas de réponse de la part du proche ou personne non concernée par la question).

A la question « *Qui a fait entrer le résident à la Villa Senecta ?* », 18 personnes sur 27 répondent « moi », ce qui correspond en réalité à 16 enfants, 1 mère et 1 neveu de résident. Dans 6 cas, c'est un autre membre de la famille, dans 3 cas c'est l'équipe médico-sociale et dans un seul cas seulement, la personne interrogée ne se souvenait plus de comment son proche était arrivé à la maison de retraite. On peut noter sur cette question que la personne qui fait entrer le résident à la Villa Senecta est également la personne que l'on peut sans doute considérer comme « référente », puisqu'elle est à la fois celle qui répond aux questionnaires sur la satisfaction (qui connaît donc l'établissement) mais également celle qui s'est occupée de son entrée à la Villa Senecta. On peut donc imaginer que les réponses données à ce questionnaire sont **fiables**, que la personne connaît l'établissement et que donc les réponses sont basées sur de véritables réflexions.

QUI A FAIT ENTRER LE RÉSIDENT À LA VILLA SENECTA ?

■ "Moi" ■ Famille ■ Equipe médico-sociale ■ JMSP

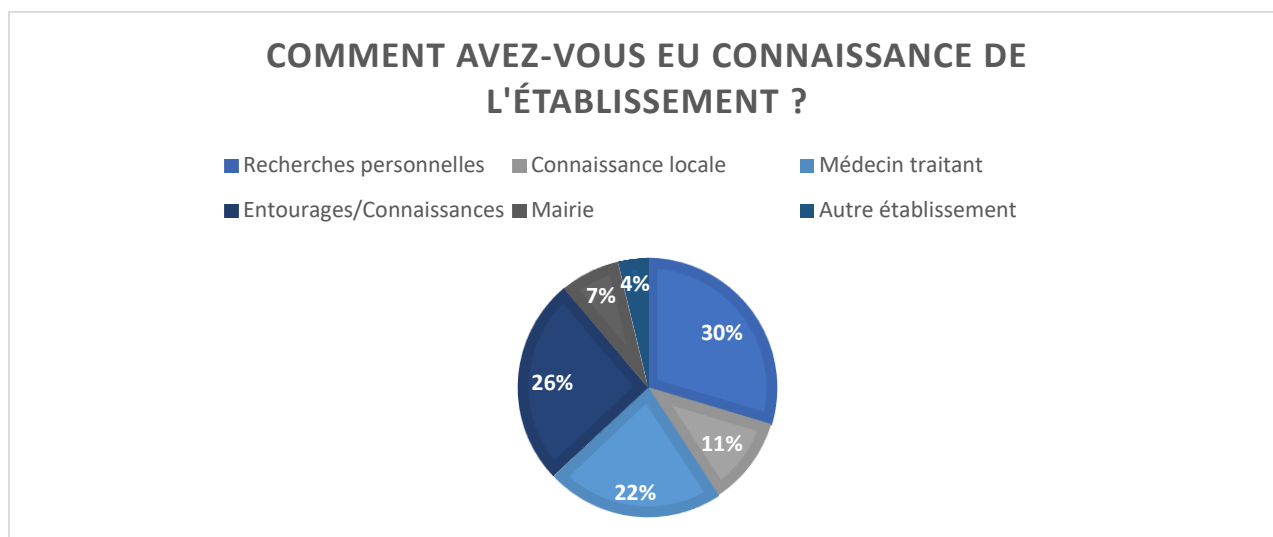


L'accueil

Les personnes n'ont certainement pas orienté leur résident vers une maison de retraite au hasard. L'accueil, étant le premier contact avec l'établissement, a sans doute fortement influencé leurs choix et leurs opinions.

Comment les proches ont-ils choisi l'établissement ?

La connaissance de l'établissement semble venir de **facteurs variés**, mais on peut remarquer que cette question met en lumière **l'excellente réputation** de l'établissement : 8 personnes l'ont choisi après des recherches personnelles et se sont focalisées finalement sur cet établissement, 3 n'ont même pas pris la peine de faire des recherches et se sont fiées à la connaissance « locale » qu'elles avaient de la Villa Senecta. Pour les autres cas, cela peut avoir été recommandé par le médecin traitant (6 cas), l'entourage ou des connaissances (7 cas), la mairie (2 cas) ou un autre établissement (1 cas).



Sur les 27 proches de résidents interrogés, **13** affirment que leur **résident avait choisi de venir à la Villa Senecta**. 14 ne souhaitaient donc pas venir, et on peut distinguer trois cas :

- Les résidents qui ne souhaitaient pas venir en maison de retraite (4 cas).
- Les résidents qui ne souhaitaient pas venir à la Villa Senecta en particulier (généralement parce qu'ils ne connaissaient pas l'établissement) (3 cas).
- Le résident ne pouvait plus choisir au vu de son état de santé (5 cas).

Dans la majorité des cas, l'institutionnalisation s'est décidée car le **résident ne pouvait plus habiter seul au vu de son état de santé**.

Lors de l'entrée des résidents à la Villa Senecta :

- **100%** des proches concernés par les renseignements téléphoniques avant l'entrée de leur résident dans l'EHPAD en sont satisfaits.
- 23 personnes ont été aidées dans les démarches. Les 3 personnes qui n'ont pas été aidées pour les démarches affirment qu'elles n'en avaient pas besoin. **100%** des gens aidés dans leurs démarches sont satisfaits de l'aide reçue.

- 21 personnes ont visité l'établissement avant l'entrée et **100%** sont satisfaits de cette visite qui a répondu à leurs attentes.
- **100%** des 25 personnes concernées par l'accueil téléphonique après l'entrée de leur résident dans l'EHPAD sont satisfaites.
- **100%** des 26 personnes concernées par l'accueil physique sont satisfaites.

Au niveau des **documents** reçus lors de l'entrée, sur 23 personnes concernées, 15 affirment avoir tout compris. 4 aimeraient plus d'informations sur les projets à venir. Pour les autres, il s'agit uniquement de petites choses sur lesquelles des précisions sont attendues : l'heure de fermeture des visites, une difficulté à comprendre l'utilité du CVS, plus d'informations sur le planning d'animation...

Qu'en est-il de la communication à l'extérieur de l'établissement ?

Sur 23 personnes ayant répondu à cette question :

- **12** connaissent le site Internet,
- **7** connaissent la page Facebook.

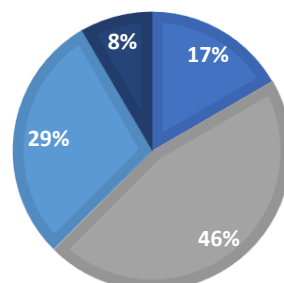
La plupart du temps, ceux qui connaissent la page Facebook connaissent également le site Internet, ce qui signifie que certains proches des résidents n'ont connaissance d'aucun des deux et ont peut-être moins de facilité à se renseigner sur ce qu'il se passe à l'intérieur de la Villa Senecta : peut-être que tous les proches n'ont pas d'équipement informatique ou d'accès Internet. Néanmoins, ceux qui connaissent le site en sont très satisfaits et le décrivent comme **bien actualisé, très bon, vivant** et décrivant bien la vie quotidienne et les activités des résidents.

Sur 24 personnes interrogées, **13** connaissent l'existence du Conseil de Vie Sociale (ce qui est contradictoire avec les 15 personnes qui ont compris les documents d'entrée où l'existence du CVS est mentionnée) mais seulement 2 y participent/ont déjà participé. Ceux qui ne participent pas lisent souvent le compte-rendu (11 cas) ou n'ont tout simplement pas le temps (7 cas). 4 disent ne pas savoir quand le CVS a lieu ni en quoi il consiste.

Pourtant, des affiches sont mises en place plusieurs semaines avant le Conseil de Vie Sociale pour prévenir de quand il aura lieu et son utilité est bien expliquée dans un classeur à l'entrée, et des explications sont également disponibles sur Internet.

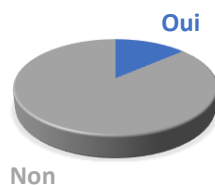
PARTICIPEZ-VOUS AU CVS ?

■ Je ne sais pas ce que c'est ou quand il a lieu ■ Je lis le compte-rendu ■ Je n'ai pas le temps



Dans tous les cas, peu de personnes semblent vouloir s'impliquer dans la vie institutionnelle de l'établissement.

SOUHAITEZ-VOUS VOUS IMPLIQUER DANS LA VIE INSTITUTIONNELLE DE L'ÉTABLISSEMENT ?



Seules **3 personnes** souhaitent s'impliquer, que ce soit au Conseil d'Administration, à la commission d'animation, au Conseil de Vie Sociale ou aux trois.

Le manque d'intérêt des familles pour la vie institutionnelle de l'établissement peut être lié à plusieurs choses : ils ne ressentent peut-être pas le besoin de s'impliquer car l'établissement leur convient ; ils ne sont pas assez informés, auquel cas ils peuvent téléphoner sans problème ou venir s'informer auprès de l'accueil de la Villa Senecta ; ou ils n'ont tout simplement pas le temps ou pas l'envie.

Qu'en est-il de l'accessibilité de la maison de retraite ?

C'est l'un des points les plus positifs. En effet :

- **100%** des personnes ayant répondu trouvent la Villa Senecta accessible.
- Au niveau de la signalétique, seule 1 personne sur les 23 ayant répondu trouve que celle-ci est mal indiquée. Néanmoins, on constate que peu de panneaux indiquent la Villa Senecta. Des demandes d'amélioration de signalétique ont déjà été demandées, sans résultat.
- **100% des personnes interrogées rendent visite à leur proche.**

De manière générale, l'accueil est considéré sympathique, excellent, fait avec le sourire et les personnes à l'accueil sont jugées souriantes et disponibles. Les membres de l'accueil sont proches des résidents et des familles. Les informations disent être bien données, l'accueil téléphonique et physique sont parfaits. Néanmoins, on remarque un manque de communication, qui passe autant par la méconnaissance des pages Internet et Facebook que par la faible participation des familles dans les différentes instances de l'établissement, ce qui est regrettable, et leur permettrait de donner leur avis directement.

La qualité des soins

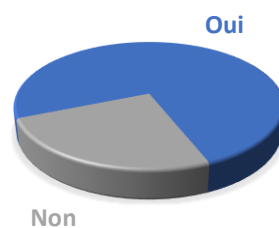
Au niveau des soins, les avis sont plutôt **positifs** voire très positifs.

- L'intimité, la pudeur et la dignité des résidents semble être totalement respecté (seule 1 personne énonce un avis mitigé).
- L'autonomie est respectée dans **100%** des cas. Il faut évidemment considérer les résidents qui ne sont plus du tout autonomes et qui ont besoin d'une aide constante, dans ce cas, la question de l'autonomie peut sembler plus complexe, mais chacun est aidé à la mesure de ses besoins.
- **100%** des personnes disent que leurs proches sont bien soignés le jour ainsi que la nuit : néanmoins, l'effectif des personnes qui ont énoncé leur avis à propos de la nuit est plus faible car les personnes semblent être moins bien informées.

Le problème semble se poser pour les **informations** concernant l'état de santé des proches. Seules 18 personnes semblent informées régulièrement de l'état de santé. 6 disent n'être au courant de rien :

« un manque de communication sur les rendez-vous chez le médecin et les résultats d'analyse » ; « c'est l'un des rares points à améliorer » ; « je ne sais jamais quand le médecin passe et si les résultats étaient bons »... Néanmoins, certains proches disent faire confiance à la Villa Senecta et avouent ne pas se renseigner d'eux-mêmes : « J'imagine que c'est à moi de demander des informations mais je fais confiance au personnel de la Villa Senecta ». En effet, on peut imaginer que ce n'est pas forcément à l'équipe médicale de l'établissement de communiquer un bilan aux familles après chaque consultation, ce qui serait une charge de travail supplémentaire conséquente, mais peut-être aux familles qui ont besoin d'informations de venir se renseigner. Evidemment, les familles sont prévenues immédiatement en cas d'accident de santé important.

LES INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTAT DE SANTÉ DE VOTRE PROCHE VOUS SONT-ILS COMMUNIQUÉS DE FAÇON CLAIRE ?



Il en va de même pour **l'équipe médico-technique**. Certains proches ne savent pas si leur résident est suivi par un kinésithérapeute ou non. Néanmoins, ils disent être satisfaits même sans être au courant, ce qui fait preuve d'une confiance dans les traitements fournis par la Villa Senecta. Néanmoins, on peut à nouveau se demander si ce n'est pas aux familles de se renseigner.

Les **soins de confort** (coiffure, pédicure, espace détente) semblent satisfaire presque tout le monde (sauf 2 avis mitigés). Les résidents sont pourtant libres de choisir leur coiffeur, mais les soins de base peuvent être réalisés par les aides-soignants. Ils sont également libres de choisir leur pédicure et de participer à l'espace détente.

Pour l'avis général, sur un effectif de 26, 14 personnes sont très satisfaites et 12 sont satisfaites de la qualité des soins. Néanmoins, de petites remarques ont été faites : certaines personnes aimeraient un délai moins long entre la prescription et la prise des médicaments, un soin particulier au bon fonctionnement des appareils auditifs... Mais la remarque faite ici est que les bilans ne soient pas communiqués directement aux familles. La question se pose de s'il faut fournir un travail supplémentaire pour envoyer des bilans réguliers à toutes les familles, ce qui serait un travail supplémentaire à ne pas négliger, ou si c'est aux familles de se renseigner directement quand elles en ont besoin. De plus, il ne faut pas oublier qu'il existe une réglementation stricte en ce qui concerne la transmission d'informations de santé et qu'il est difficile d'informer l'intégralité d'une famille de l'état de leur proche. En effet, « toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant » (L. 1110-4, Code de Santé Publique – Loi Kouchner). Des questions d'éthique se posent alors. Hormis cela, les soins semblent convenir

à tout le monde et on remarque même une certaine confiance envers le personnel soignant de l'établissement.

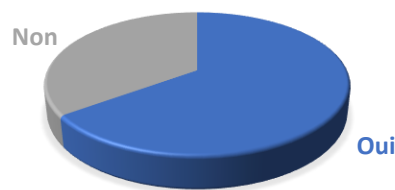
Le personnel

Le personnel est aimé par tous.

- **100%** des personnes considèrent le personnel aimable,
- La grande **majorité** des personnes (tout le monde sauf 1 cas) considèrent que le personnel s'adresse respectueusement à leur proche,
- **100%** des personnes trouvent que le personnel prend le temps de répondre à leurs questions,
- La **grande majorité** des personnes trouvent que le personnel respecte les habitudes de leur proche (sauf 1 cas). Pour ce point, on peut noter qu'il s'agit d'une vie en communauté, et bien que les résidents soient libres dans leurs activités, il convient de respecter certains horaires comme, bien évidemment, celui des repas.
- **100%** des personnes trouvent que le personnel demande l'avis de leur proche avant une quelconque intervention.
- Le personnel ne tutoie pas les résidents dans la plupart des cas. Il arrive qu'il en tutoie certains qui le demandent et le préfèrent car ainsi, ils se sentent plus proches du personnel.
- La tenue du personnel est considérée **majoritairement** à la fois **adaptée, propre et agréable** (12 cas). Sinon, elle est considérée comme uniquement adaptée (8 cas), ou uniquement agréable (5 cas).

Le principal point négatif vient du **manque de personnel**. Sur 20 personnes interrogées, 7 proches des résidents considèrent le personnel insuffisant pour s'occuper des personnes âgées. Ce n'est pas un problème qui dépend de la Villa Senecta mais bien des autorités : en effet, celles-ci autorisent l'établissement à embaucher un certain quota de personnel. Embaucher plus de personnel n'est donc pas possible. De plus, l'établissement dispose déjà de plus de personnel que la moyenne des autres EHPAD. Le ratio agent/lit de la Villa Senecta est supérieur à celui de la majorité des autres établissements.

Y A-T-IL SUFFISAMMENT DE PERSONNEL ?



16 personnes sur 26 sont très satisfaites du personnel. 10 sont satisfaites. Il est considéré souriant, attentionné, actif, participe aux activités, et les proches trouvent que les relations personnel – famille – résident sont agréables. Seuls sont reprochés quelques cas particuliers : on lève parfois une personne âgée trop tôt alors qu'elle dort mal, les temps de réponse sont parfois un peu longs à l'appel au vu du manque de personnel... Mais ce problème ne dépend pas de la direction de la Villa Senecta mais bien des autorités qui imposent un quota. De manière générale, le personnel est admiré pour son dévouement, sa patience et sa bienveillance.

Les animations

Au niveau des animations, la plupart des gens semblent **informés** des animations proposées par l'établissement (25 personnes sur 26), grâce aux affiches placées près de la salle à manger ainsi que dans l'ascenseur. Néanmoins peu participent (seulement 6 !) car les proches n'ont souvent pas le temps ou ne sont pas forcément intéressés par toutes les animations. Pourtant, 18 personnes sur 25 disent que la communication faite autour des animations donne envie d'y participer... Malheureusement, 4 proches parmi ceux interrogés avouent ne pas participer aux animations car leur résident ne souhaite pas y participer ou ne peut pas y participer (surdité, malvoyance...).

Il existe pourtant une **commission d'animation** qui se déroule 2 fois par an, pour faire des remarques sur les animations et en suggérer de nouvelles, mais peu semblent en connaître l'existence : 9 personnes uniquement sur 23, alors qu'encore une fois, cette commission est mentionn e dans les documents d'entrée ou sur les affiches. De plus, cette commission se déroule souvent à la suite du CVS et Myriam informe les résidents lorsqu'elle a lieu.

Les proches des résidents semblent considérer les animations comme suffisamment vari es, mais pas forcément toujours adapt es pour les résidents disposant de certaines pathologies plus handicapantes. Certains proches pensent également que les résidents manquent d'activités pendant la journée et proposent de rajouter des jeux de société ou d'adapter les activités aux personnes ne pouvant pas y participer.

Qu'en est-il du Journal de la Villa Senecta ?

Il existe à la Villa Senecta un **journal** relatant la vie des résidents. Beaucoup en connaissent l'existence (24/27) et sont satisfaits du contenu (24/24), y trouvent un intérêt (22/24) et ne souhaiteraient pas rajouter de rubriques.

Les **sorties**   l'extérieur de la Villa Senecta sont également très appr ci es (au marché de Bavay, au Baron...). 16 personnes sur 20 trouvent ces sorties importantes et intéressantes, mais seules 6 personnes sur 20 souhaitent accompagner ces sorties. Or, dans la réalité dans sorties, seule 1 personne au maximum est présente pour accompagner. On peut noter un manque d'encadrants pour sortir ou un manque d'implication des familles. En effet, il est nécessaire de demander aux agents d'emmener les personnes âgées en sortie en dehors de leur temps de travail. La participation de bénévoles est évidemment nécessaire.

De manière générale, les animations sont jug es « super », pleines de bonne volonté, intéressantes, vari es. Le personnel y participe beaucoup et y est très remarqué. Néanmoins, pour les personnes dont les résidents disposent de handicaps plus lourds, les animations peuvent être difficilement réalisables et ne sont peut-être pas toujours adapt es. Pourtant il y a déjà des animations r serv es au Cantou par exemple... Il est également difficile pour les personnes en activité de participer aux animations en journée par exemple. Néanmoins, les proches des résidents qui viennent et qui participent sont ravis et le font avec plaisir. La participation du personnel aux activités est remarqu e. Myriam est f licit e plusieurs fois.

L'hôtellerie

L'hôtellerie et la restauration sont l'un des points les plus appréciés à la Villa Senecta.

- **100%** des personnes savent qu'elles peuvent déjeuner avec leur proche et sont satisfaites du tarif des repas qui est très avantageux. Pourtant, tout le monde ne déjeune pas avec son proche, que ce soit par manque de temps, par la volonté du résident ou d'autres raisons.
- Ceux qui ont déjeuné avec leur proche sont satisfaits à **100%** des repas.
- Néanmoins, seules 15 personnes sur 25 ont connaissance des menus à l'avance. Ils sont pourtant affichés près du tableau des activités, à côté de la salle à manger. Les goûts des résidents ainsi que leurs régimes sont plutôt respectés.
- Les résidents sont satisfaits de leur place en salle à manger à **100%**.
- Les horaires des repas semblent également convenir à presque tout le monde (sauf 1 cas).

Au niveau des cuisiniers, seules 15 personnes sur 27 ont déjà discuté avec eux, mais 3 ont fait des remarques... souvent pour les féliciter ! Une remarque moins positive a été faite sur un manque de pain et une mauvaise cuisson, mais d'après l'enquête, les cuisiniers prennent toujours compte des remarques et s'améliorent. Il existe pour cela une commission des menus dans laquelle les résidents et leurs proches peuvent suggérer de nouveaux plats ou de nouvelles idées. Les repas sont considérés excellents, adaptés, équilibrés, variés, de bonne qualité... le seul point négatif est qu'ils sont parfois trop copieux !

L'environnement et la qualité de vie

Au niveau de la chambre, **100%** des personnes sont satisfaites de la chambre attribuée au proche, du confort de cette chambre, ainsi que des équipements, de la literie, des rangements... Les deux seules remarques sont que les chambres sont un peu petites pour rajouter des meubles personnels ou encore pour le passage d'un fauteuil roulant. Pourtant, les chambres sont rendues accessibles à tous et donnent la possibilité d'amener des meubles de chez soi.

En ce qui concerne les locaux de l'établissement, **100%** des personnes les trouvent bien **aménagés** pour la vie quotidienne, **accueillants, propres, bien entretenus, bien décorés** (des remarques positives sur les changements fréquents de décoration selon les saisons ou les événements !). La majorité des gens pensent que les locaux sentent bon.

Pour le linge, la majorité des personnes trouvent que le linge revient bien propre, même s'il est parfois légèrement décoloré. **100%** des personnes sont au courant que le marquage du linge est obligatoire pour rendre plus facile la redistribution des vêtements. Néanmoins, peu de personnes savaient que les linges délicats ne pouvaient pas être entretenus à la Villa Senecta. La plupart des gens (24/26) sont satisfaits du retour du linge à leur proche qui leur semble rapide. En effet, le linge est redistribué deux fois par semaine.

On peut remarquer que **l'entretien du linge** semble indispensable à l'intérieur de la Villa Senecta, car peu de personnes avouent entretenir le linge de leur proche : seules 10 personnes sur 25 affirment le faire de temps en temps. Or, la réalité est encore différente : presque personne ne lave le linge de son résident, c'est très rare ! De plus, les résidents qui n'ont pas de famille à qui donner leur linge sont également dépendants du système d'entretien du linge interne à la Villa Senecta qui est inclus dans le prix de journée, pour l'instant. C'est un gros avantage pour les personnes âgées de ne pas avoir à se soucier du linge.

Qu'en est-il des extérieurs de la Villa Senecta ?

100% des personnes sont satisfaites de l'accessibilité des extérieurs, mais seulement 16 personnes sur 27 sortent dans le parc avec leur proche, car, à ce qu'ils affirment, dans la plupart des cas, le résident ne souhaite pas sortir. **100%** des personnes pensent pourtant qu'il ne manque pas d'équipements pour se promener. Il y a même un nouveau terrain de pétanque, mais peu de gens semblent y porter un intérêt (7 personnes sur 19).

Au niveau de l'ambiance, peu de personnes ont eu à faire des remarques sur le fonctionnement de l'établissement : seules 2 sur l'ensemble des personnes interrogées ont jugé nécessaire de formuler des remarques, dont une pour exprimer sa satisfaction. En effet, le fonctionnement semble convenir à la plupart des gens. Pour autant, les personnes qui ont fait des remarques ont eu à **100%** le sentiment d'être écouté et ont constaté du changement. Tout le monde estime que l'établissement met en place suffisamment de moyens pour exprimer des réclamations.

D'après les personnes interrogées, l'établissement respecte à **100%** la liberté de croyance et la pratique du culte des résidents.

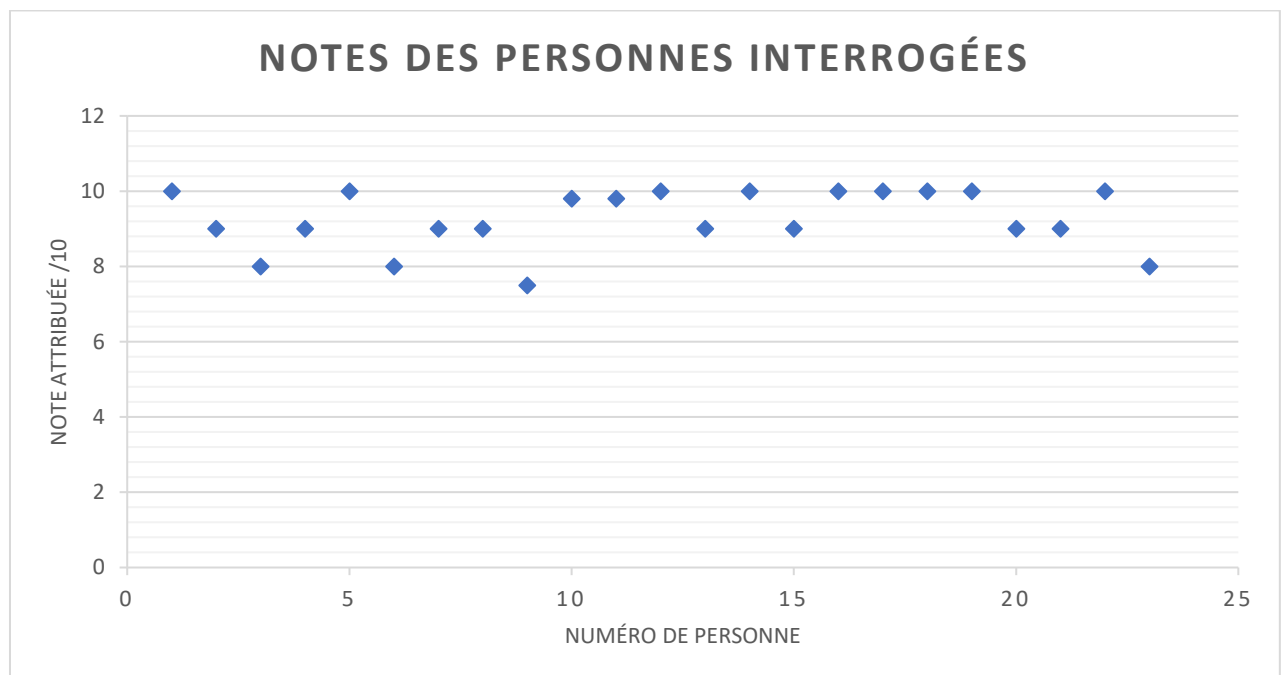
Conclusion

Cette enquête a permis de mettre en lumière de nombreux points, positifs comme négatifs, mais l'ensemble est très positif. Les locaux, le personnel, les animations, l'ambiance, la bonne humeur, les chambres, les repas, les horaires : rien n'est laissé au hasard et tout semble convenir à tout le monde.

On peut le prouver par ces dernières statistiques :

- **100%** des proches trouvent qu'il y a une bonne ambiance à la Villa Senecta et que le proche est en **sécurité** à l'intérieur de l'établissement.
- La **grande majorité** des proches pensent que leur résident est bien à la Villa Senecta. Les seuls soucis rencontrés semblent liés à la nostalgie de la vie en maison ou à des soucis de santé et en aucun cas à l'établissement, qui fait du mieux possible pour accueillir et faire se sentir bien les personnes arrivant en EHPAD.
- **100%** des proches recommanderaient la Villa Senecta.

On a demandé aux personnes interrogées d'attribuer une note de satisfaction sur la résidence en général, et la moyenne est de **9,26/10**, ce qui montre un indice de satisfaction plutôt élevé.



Points positifs :

- Renseignements et accueil correspondant aux attentes
- Les proches des résidents trouvent que les visites correspondent à leurs attentes et donnent envie de vivre à la Villa Senecta
- Le site Internet est vivant et bien actualisé
- Les résidents sont respectés, que ce soit leur autonomie, leur intimité ou leurs choix
- La Villa est très accessible pour les équipements avec un bémol pour les indications routières
- Les soins répondent aux attentes de jour comme de nuit, que ce soit l'équipe médicale ou médico-technique
- Les soins de confort sont appréciés
- Le personnel est aimable et à l'écoute
- Les repas sont excellents
- Les animations sont variées et divertissantes
- Le journal et les sorties sont appréciés
- Les locaux sont propres, bien décorés, accueillants
- Les proches sentent leurs résidents en sécurité
- Le site Internet et la page Facebook sont appréciés par ceux qui l'utilisent

Points négatifs :

- Les familles s'impliquent peu, que ce soit pour les sorties ou les instances : pourquoi ?
- Manque de communication des bilans de santé : à qui de le faire ?
- Animations parfois pas toujours adaptées aux handicaps des résidents : comment s'adapter à tous ?
- Les proches pensent qu'il y a un manque de personnel