

Office fédéral de la santé publique OFSP

# **Situation des personnes âgées et des personnes résidant dans des établissements médico-sociaux et des institutions d'encadrement**

## Graphiques des résultats de l'enquête auprès du personnel soignant et encadrant

Zurich, 17.3.2021

Anna Vettori, Judith Trageser, Andrea von Dach, Thomas von Stokar, Sabine Fries,  
Romina Weber, Beatrice Ehmann

## Contexte

Les personnes âgées et les personnes ayant besoin d'assistance dans les établissements médico-sociaux, les institutions d'encadrement et à domicile sont particulièrement touchées par la pandémie de COVID-19. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) souhaite examiner plus avant la situation de ces personnes dans une étude. L'étude met également l'accent sur la manière dont les institutions, le personnel et les proches de personnes ayant besoin d'assistance font face aux défis particuliers de la crise. L'OFSP a mandaté l'entreprise de recherche et conseil INFRAS en septembre 2020 pour réaliser cette étude. Entre la fin du mois décembre 2020 et le début du mois de février 2021, elle a mené des enquêtes dans toute la Suisse auprès des groupes de population suivants :

- population générale,
- proches de personnes ayant besoin d'assistance,
- établissements médico-sociaux (EMS) et institutions d'encadrement pour personnes handicapées,
- personnel soignant et encadrant en institution ou à domicile.

La publication de l'étude est prévue pour la deuxième moitié de l'année 2021. Les premiers résultats sont publiés sous forme de graphiques dès mars 2021, afin de les mettre à la disposition des parties prenantes et du grand public le plus rapidement possible. Les résultats des enquêtes seront également intégrés dans l'évaluation de la gestion de la crise de Covid-19. L'objet de cette évaluation de l'OFSP est le plan de pandémie (préparation à la crise) ainsi que l'adéquation et l'efficacité des mesures sanitaires visant à réduire la propagation du coronavirus. La série de graphiques qui suit présente les résultats de **l'enquête auprès du personnel**.

## Explications relatives à l'enquête auprès du personnel

1. Introduction, caractéristiques, impact du Covid-19
2. Préparation à la pandémie, défis
3. Impact sur le personnel
4. Situation dans les institutions
5. Situation dans les organisations d'aide et de soins à domicile
6. Besoin d'intervention

Le questionnaire a été élaboré en concertation avec divers acteurs. L'enquête a été menée en ligne dans trois langues nationales. Le recrutement a été effectué avec le soutien des EMS et des

institutions d'encadrement, de l'Association Suisse des infirmières et infirmiers (ASI) et des associations cantonales de la Croix-Rouge suisse.

#### Éléments clés de la méthode et du déroulement de l'enquête auprès du personnel

Univers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personnel soignant et encadrant (y c. bénévoles) dans toute la Suisse (nombre total et nombre de personnes atteintes inconnus) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dans les EMS</li> <li>▪ dans les institutions pour personnes handicapées</li> <li>▪ dans les organisations d'aide et de soins à domicile (y c. indépendants)</li> </ul> </li> </ul>
Nombre de participants, participation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre total d'employés sondés (y c. bénévoles) : n = 5139 (après nettoyage des données), dont :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D-CH : n = 4275</li> <li>▪ F-CH : n = 682</li> <li>▪ IT-CH : n = 182</li> <li>▪ Personnel des EMS : n = 1989</li> <li>▪ Personnel des institutions pour personnes handicapées : n = 2608</li> <li>▪ Personnel des organisations d'aide et de soins à domicile (y c. indépendants) : n = 542</li> </ul> </li> <li>▪ Au total, 370 participants qui n'ont pas rempli entièrement le questionnaire ont été inclus.</li> </ul>
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1. Par le biais de l'enquête auprès des EMS et des institutions d'encadrement. Les directions des institutions ont été priées de transférer l'enquête à leur personnel.</li> <li>▪ 2. Par le biais de l'Association Suisse des infirmières et infirmiers (ASI) : appel dans sa newsletter.</li> <li>▪ 3. Par le biais des associations cantonales de la Croix-Rouge suisse : les associations cantonales ont été priées de transférer l'enquête aux auxiliaires de santé CRS enregistrés dans leur association.</li> </ul>
Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enquête en ligne en trois langues</li> <li>▪ Période : 17 décembre 2020 – 8 février 2021</li> <li>▪ Durée de l'enquête : env. 15 minutes</li> </ul>

#### Explications relatives aux étiquettes des graphiques

Dans la série de graphiques ci-dessous, les questions relatives au personnel sont analysées selon trois catégories d'institution/organisation :

- **Institution d'encadrement** = personnel des institutions pour personnes handicapées
- **Établissements médico-sociaux** = personnel des établissements médico-sociaux
- **Aide et soins à domicile** = personnel des organisations d'aide et de soins à domicile (y c. indépendants)

## Contenu

<b>1. Introduction, caractéristiques, impact du Covid-19</b>	<b>8</b>
Figure 1: Dans quel type d'institution ou d'organisation travaillez-vous ?	8
Figure 2: Dans quel domaine travaillez-vous principalement ?	8
Figure 3: À quel titre exercez-vous ce travail ?	9
Figure 4: Quel est le plus haut niveau de formation que vous ayez achevé ?	9
Tableau 1: Dans quel canton se situe l'institution dans laquelle vous travaillez ?	10
Tableau 2: Dans quel canton travaillez-vous principalement dans les soins ambulatoires ? ( <i>Aide et soins à domicile</i> )	10
Figure 5: Avez-vous une fonction de direction ?	12
Figure 6: Dans quel pays avez-vous achevé votre formation la plus élevée ?	12
Figure 7: Combien d'années d'expérience professionnelle possédez-vous ?	13
Figure 8: Quel âge avez-vous ?	13
Tableau 3: Quel âge avez-vous ? (Moyenne)	14
Figure 9: Quel est votre sexe ?	14
Figure 10: Avez-vous été infecté par le covid-19 durant la pandémie ?	15
Figure 11: Où pensez-vous avoir été infecté ?	15
Figure 12: À quelle période avez-vous été infecté par le COVID-19 ?	16
Figure 13: Avez-vous été hospitalisé pour COVID-19 ?	16
Figure 14: Quels groupes de personnes héberge l'institution dans laquelle vous travaillez ?	17
Figure 15: De quel type de handicap s'agit-il ?	17
Figure 16: Parmi ces différents groupes de personnes, lequel votre institution accueille-t-elle principalement ?	18
Figure 17: Combien de résidents comptait votre institution début mars 2020 ?	18
Figure 18: Combien de collaborateurs comptait votre institution en février 2020 ?	18
<b>2. Préparation à la pandémie, défis</b>	<b>19</b>
Figure 19: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? ( <i>Total</i> )	19
Figure 20: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Je savais comment se propagent le coronavirus.</i>	20
Figure 21: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Je savais comment me protéger et protéger les résidents/clients contre le coronavirus.</i>	20
Figure 22: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>J'avais été formé sur la façon d'utiliser les équipements de protection et les solutions désinfectantes.</i>	21
Figure 23: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Il y avait suffisamment de matériel de protection disponible.</i>	21
Figure 24: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Je savais comment me comporter si je présentais des symptômes de la maladie.</i>	22
Figure 25: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Je savais comment me comporter si des résidents/clients présentaient des symptômes de la maladie.</i>	22
Figure 26: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Je savais où trouver des informations sur la façon de gérer la pandémie.</i>	23
Figure 27: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? <i>Mes supérieurs hiérarchiques m'ont informé de manière compréhensible.</i>	23

<b>3. Impact sur le personnel</b>	<b>24</b>
Figure 28: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>(Total)</i>	24
Figure 29: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>Dans l'ensemble, j'ai dû travailler davantage.</i>	25
Figure 30: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai dû prodiguer davantage de soins.</i>	25
Figure 31: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai dû assumer de tâches d'accompagnement habituellement assurées par les proches, étant donné qu'ils étaient absents.</i>	26
Figure 32: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai dû accomplir davantage d'autres tâches.</i>	26
Figure 33: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai dû assumer des tâches qui n'étaient pas prévues dans mon cahier de charge.</i>	27
Figure 34: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>Mes collègues et moi disposions de suffisamment de temps pour les tâches de formation.</i>	27
Figure 35: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>La situation a affecté la qualité de mon travail.</i>	28
Figure 36: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>Je m'en suis bien sorti avec la charge de travail.</i>	28
Figure 37: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>Je me sentais surmené.</i>	29
Figure 38: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>(Institutions)</i>	30
Figure 39: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>Je manquais de temps pour les soins/l'accompagnement des résidents.</i>	30
Figure 40: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'avais l'impression de ne pas pouvoir répondre suffisamment aux besoins individuels des résidents.</i>	31
Figure 41: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai eu davantage de conflits avec les résidents.</i>	31
Figure 42: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai eu davantage de conflits avec les proches.</i>	31

Figure 43:	Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'avais peur de contaminer des résidents ou des collègues.</i> _____	32
Figure 44:	Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'étais triste que les résidents en fin de vie ne puissent pas recevoir de visites.</i> _____	32
Figure 45:	Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>J'ai eu de la peine à supporter les craintes, les agressions ou la solitude des résidents.</i> _____	32
Figure 46:	Comment avez-vous pu vous occuper des clients durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? <i>(Aide et soins à domicile)</i> _____	33
Figure 47:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>(Total)</i> _____	34
Figure 48:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>J'ai bénéficié de suffisamment de coaching.</i> _____	34
Figure 49:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>Je pouvais discuter de situations compliquées en équipe et avec la direction.</i> _____	35
Figure 50:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>Mes supérieurs m'ont témoigné suffisamment d'estime.</i> _____	35
Figure 51:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>Mon employeur m'a protégé et soutenu en cas de maladie.</i> _____	36
Figure 52:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>Je me sentais suffisamment protégé du COVID-19.</i> _____	36
Figure 53:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>J'avais suffisamment d'occasions pour échanger sur mon bien-être.</i> _____	37
Figure 54:	Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? <i>Mes tâches correspondaient à mon niveau de formation et j'ai été soutenu dans mes objectifs. (Formation en cours)</i> _____	37
Figure 55:	Comment était le climat de travail pendant ces périodes ? _____	38
Figure 56:	Quel impact votre travail a-t-il eu sur votre vie privée ? _____	39
Figure 57:	Quel impact votre charge de travail a-t-elle eu sur votre travail ? _____	40
Figure 58:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>(Total)</i> _____	41
Figure 59:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>J'ai été suffisamment formé aux mesures de protection.</i> _____	41
Figure 60:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>Mes supérieurs ont su répondre à mes questions relatives aux mesures de protection.</i> _____	42
Figure 61:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>Je pouvais facilement les appliquer, je les ai comprises et j'étais suffisamment informé.</i> _____	42
Figure 62:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>Elles étaient faciles à appliquer, les résidents/les clients respectaient les règles.</i> _____	43
Figure 63:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>Je trouve que les mesures de protection sont superflues.</i> _____	43

Figure 64:	Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? <i>Les mesures de protection sont difficiles pour moi, car les résidents, les clients et les proches en souffrent.</i>	44
<b>4.</b>	<b>Situation dans les institutions</b>	<b>45</b>
Figure 65:	Y a-t-il eu des restrictions concernant les visites dans votre institution ?	45
Figure 66:	Comment les résidents y ont-ils réagi ?	46
Figure 67:	Votre institution a-t-elle limité les sorties des résidents ?	47
Figure 68:	Comment les résidents ont-ils réagi à cela ?	48
Figure 69:	Quel impact les mesures de protection (règles relatives aux visites et sorties, mesures d'hygiène, règles de distanciation) ont-elles eu sur les résidents ?	49
Figure 70:	Qu'est-ce qui a été le plus pénible pour les résidents ? <i>(Total)</i>	50
Figure 71:	Qu'est-ce qui a été le plus pénible pour les résidents ? <i>(Établissements médico-sociaux)</i>	50
Figure 72:	Qu'est-ce qui a été le plus pénible pour les résidents ? <i>(Institutions d'encadrement)</i>	51
Figure 73:	Comment les proches ont-ils réagi aux règles relatives aux visites ?	52
Figure 74:	Des résidents ont-ils dû être isolés dans votre institution ?	53
Figure 75:	Comment les résidents ont-ils réagi à l'isolement/aux mesures de quarantaine, pour ceux qui ont été concernés ?	53
<b>5.</b>	<b>Situation dans les organisations d'aide et de soins à domicile</b>	<b>54</b>
Figure 76:	Les personnes âgées doivent rester chez elles. Comment vos clients ont-ils réagi à cette recommandation ?	54
Figure 77:	Les personnes âgées et les personnes à risque doivent renoncer aux visites. Comment vos clients ont-ils réagi à cette recommandation ?	54
Figure 78:	Comment vos clients ont-ils réagi aux recommandations d'hygiène et de distanciation ?	55
Figure 79:	Quel impact les mesures de protection (règles relatives aux visites, mesures d'hygiène, règles de distanciation) ont-elles eu sur vos clients ?	55
<b>6.</b>	<b>Besoin d'intervention</b>	<b>56</b>
Figure 80:	Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? <i>(Total)</i>	56
Figure 81:	Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? <i>(Établissements médico-sociaux)</i>	57
Figure 82:	Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? <i>(Institutions d'encadrement)</i>	58
Figure 83:	Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? <i>(Aide et soins à domicile)</i>	59
Figure 84:	Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? <i>(Total)</i>	60
Figure 85:	Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? <i>(Établissements médico-sociaux)</i>	61
Figure 86:	Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? <i>(Institutions d'encadrement)</i>	62
Figure 87:	Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? <i>(Aide et soins à domicile)</i>	63
Figure 88:	Seriez-vous prêt à vous faire vacciner ?	64

## 1. Introduction, caractéristiques, impact du Covid-19

Figure 1: Dans quel type d'institution ou d'organisation travaillez-vous ?

N=5139, Plusieurs réponses possibles

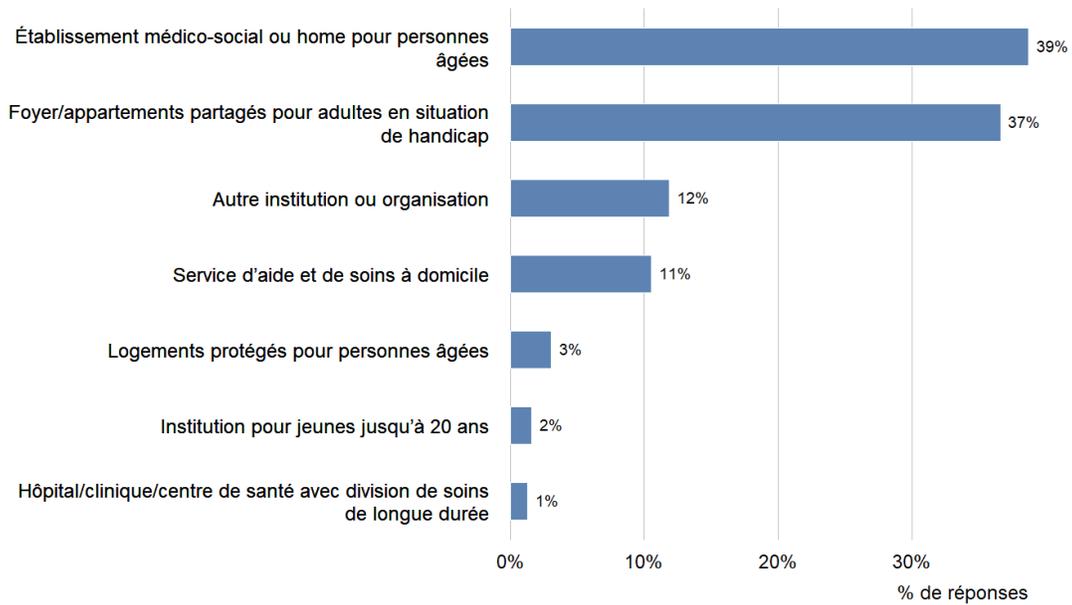


Figure 2: Dans quel domaine travaillez-vous principalement ?

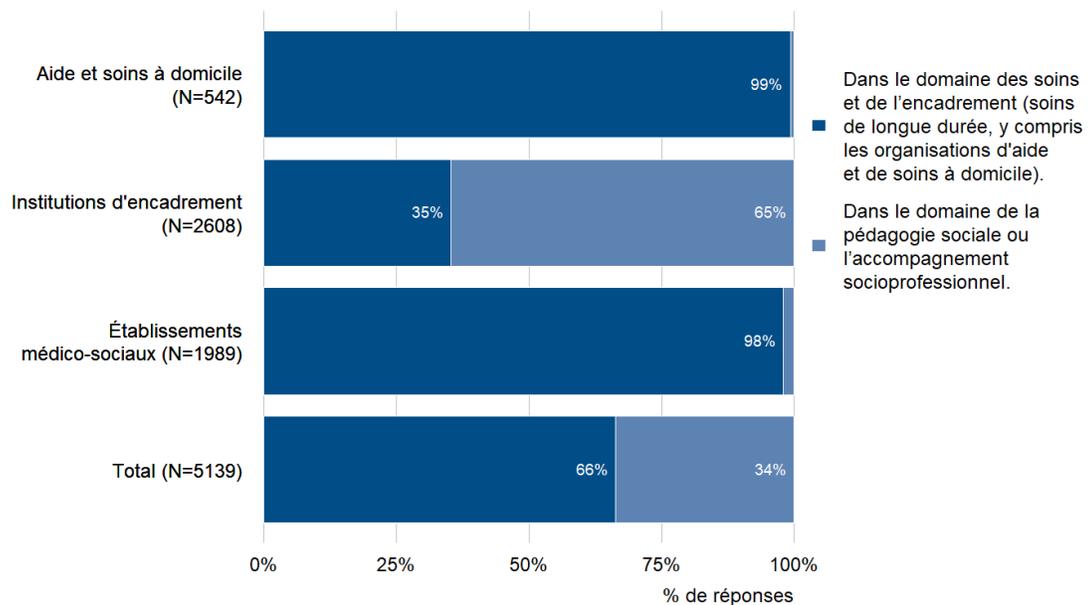


Figure 3: À quel titre exercez-vous ce travail ?

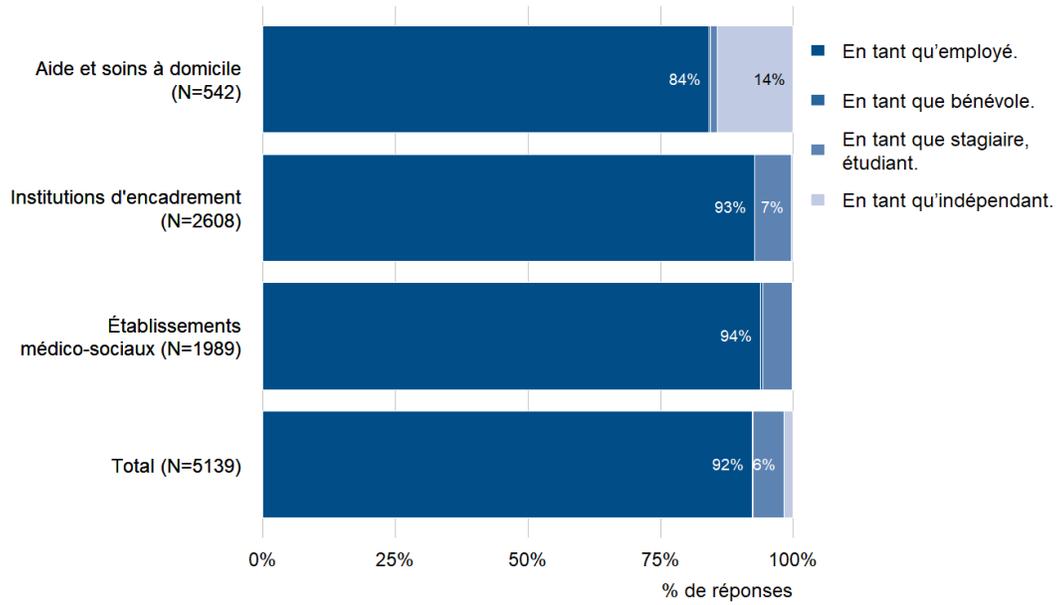
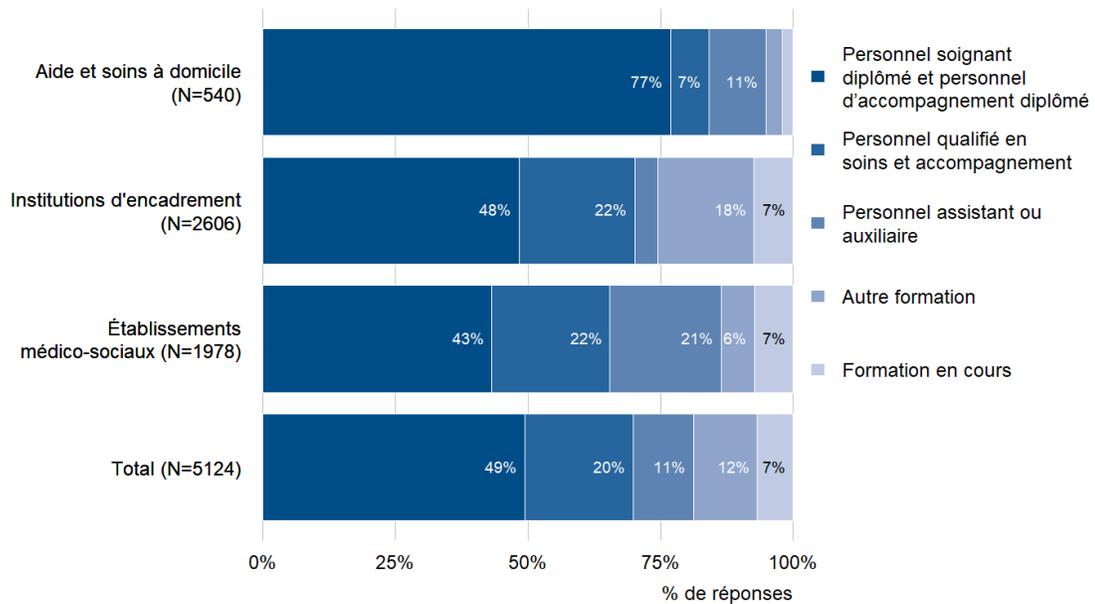


Figure 4: Quel est le plus haut niveau de formation que vous ayez achevé ?



**Tableau 1: Dans quel canton se situe l'institution dans laquelle vous travaillez ?**

	Total (N=4596)	Établissements médico- sociaux (N=1989)	Institutions d'encadrement (N=2607)
Argovie	3.8%	4.7%	3.1%
Appenzell Rhodes- Extérieures	1.2%	2.6%	0.1%
Appenzell Rhodes- Intérieures	0.3%	0.2%	0.3%
Bâle-Campagne	2.8%	5.4%	0.8%
Bâle-Ville	3.5%	3.3%	3.7%
Berne	8.7%	8.7%	8.8%
Fribourg	4.3%	2.6%	5.7%
Genève	1.2%	1.8%	0.8%
Glaris	0.8%	0.6%	1%
Grisons	1.8%	3.7%	0.3%
Jura	1.1%	0.5%	1.6%
Lucerne	6.8%	11.6%	3.2%
Neuchâtel	1.3%	2.1%	0.7%
Nidwald	1.2%	0.9%	1.4%
Obwald	0.1%	0.2%	0.1%
Saint-Gall	6.5%	9.8%	4%
Schaffhouse	0.2%	0.4%	0.1%
Schwytz	5.2%	2.9%	6.9%
Soleure	6%	6.9%	5.4%
Thurgovie	5.4%	4%	6.4%
Tessin	3.8%	3.2%	4.2%
Uri	1.7%	2.5%	1.2%
Vaud	1%	1.5%	0.6%
Valais	5.7%	5.4%	5.9%
Zurich	23.4%	13.1%	31.2%
Zoug	2.1%	1.7%	2.4%

**Tableau 2: Dans quel canton travaillez-vous principalement dans les soins ambulatoires ? (*Aide et soins à domicile*)**

N=542

	% de réponses
Argovie	7.0
Appenzell Rhodes-Extérieures	1.5
Appenzell Rhodes-Intérieures	0.6
Bâle-Campagne	6.5
Bâle-Ville	2.6
Berne	20.5
Fribourg	3.3
Genève	1.3
Glaris	0.4
Grisons	3.9
Jura	0.9
Lucerne	5.5
Neuchâtel	1.8
Nidwald	1.5
Obwald	0.4
Saint-Gall	7.2
Schaffhouse	1.8
Schwytz	0.9
Soleure	3.7
Thurgovie	3.5
Tessin	0.9
Uri	0.2
Vaud	6.1
Valais	3.9
Zurich	12.2
Zoug	2.0

Figure 5: Avez-vous une fonction de direction ?

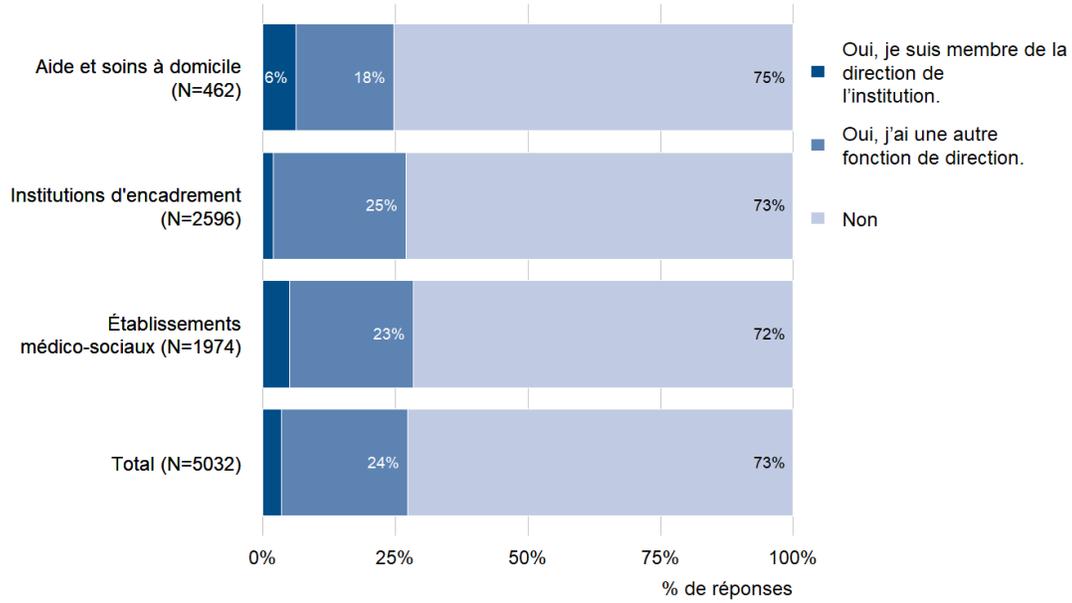


Figure 6: Dans quel pays avez-vous achevé votre formation la plus élevée ?

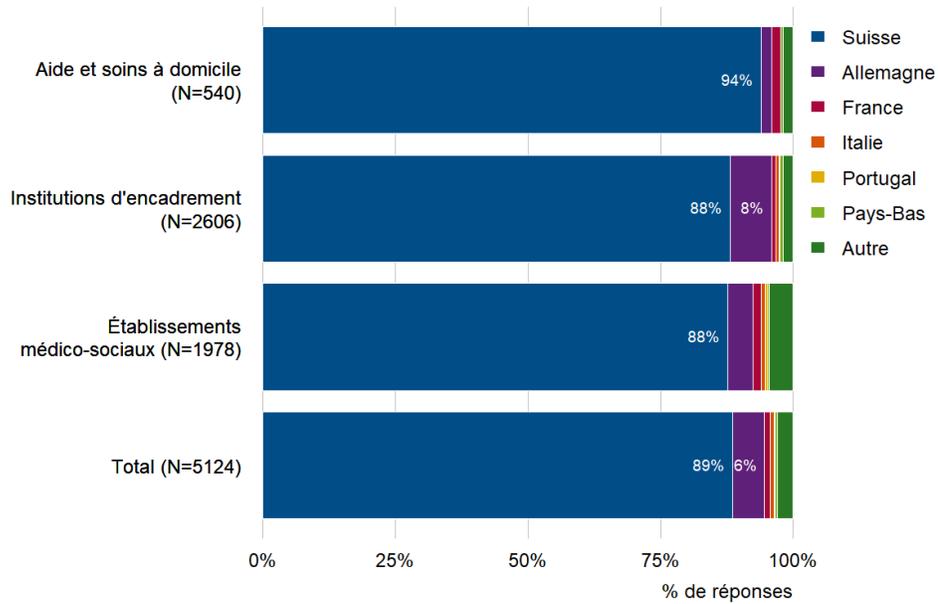


Figure 7: Combien d'années d'expérience professionnelle possédez-vous ?

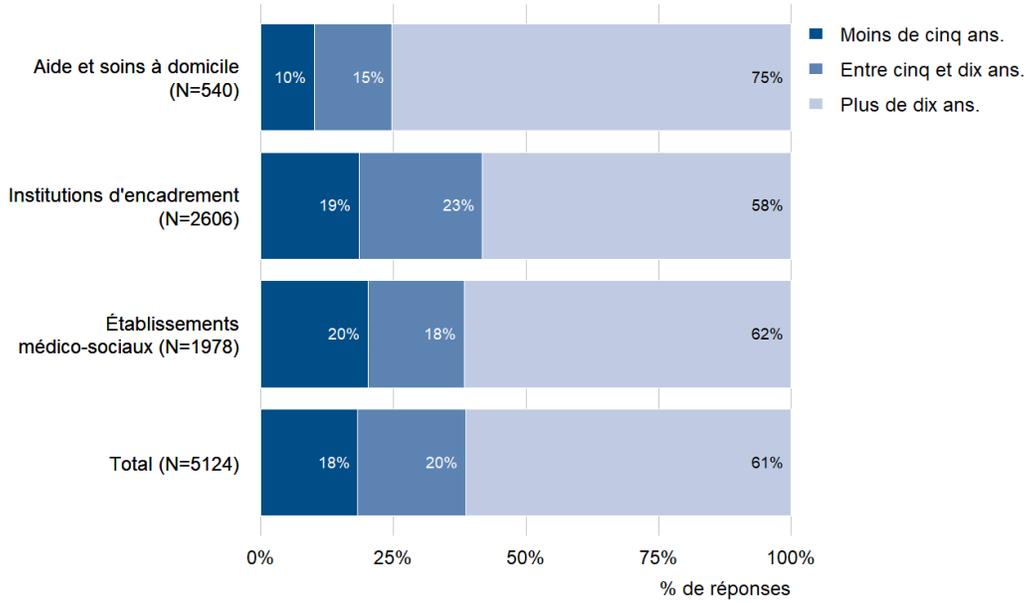


Figure 8: Quel âge avez-vous ?

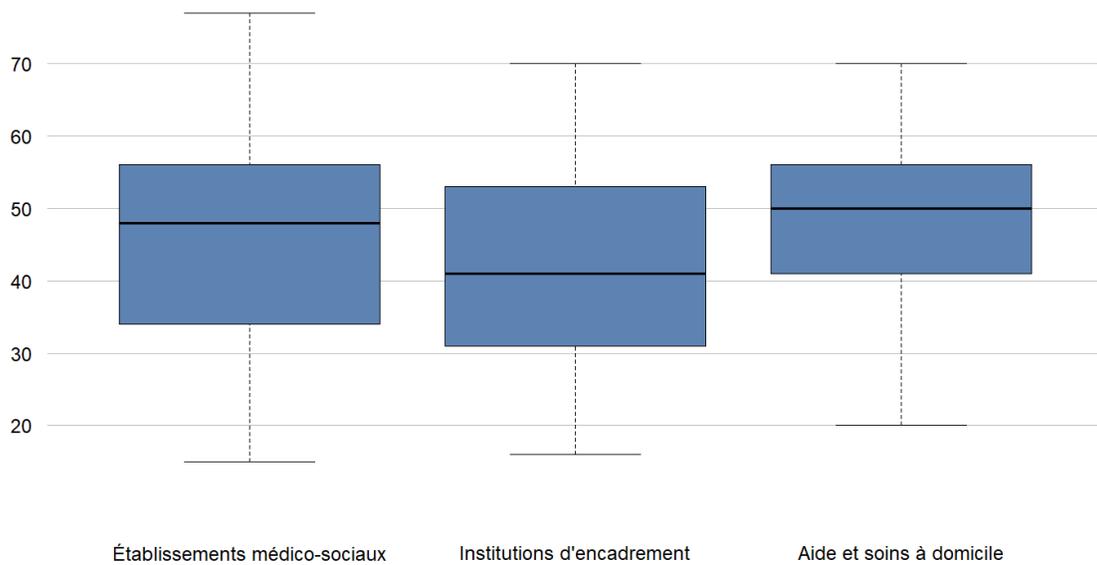


Tableau 3: Quel âge avez-vous ? (Moyenne)

	Moyenne
Établissements médico-sociaux	44.63
Institutions d'encadrement	41.75
Aide et soins à domicile	47.70

Figure 9: Quel est votre sexe ?

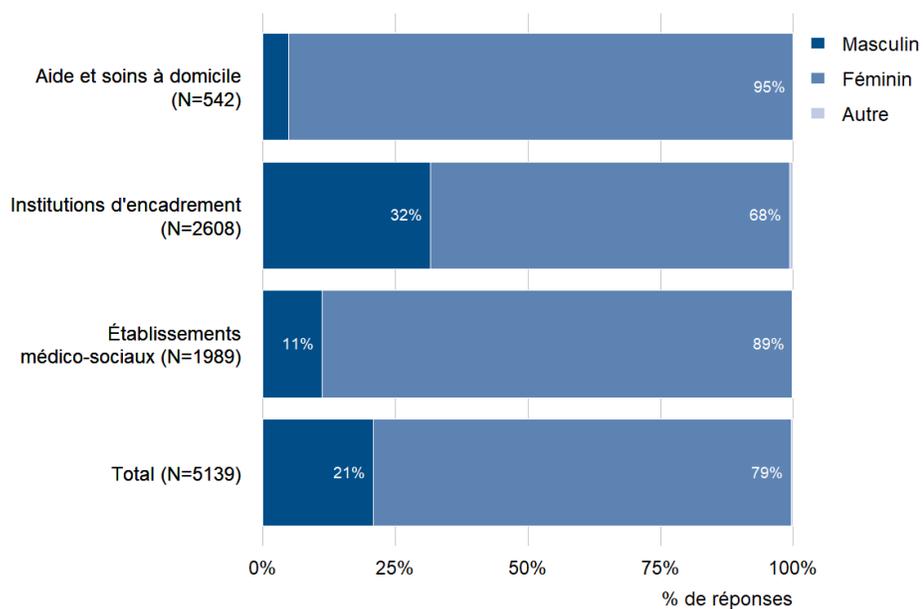


Figure 10: Avez-vous été infecté par le covid-19 durant la pandémie ?

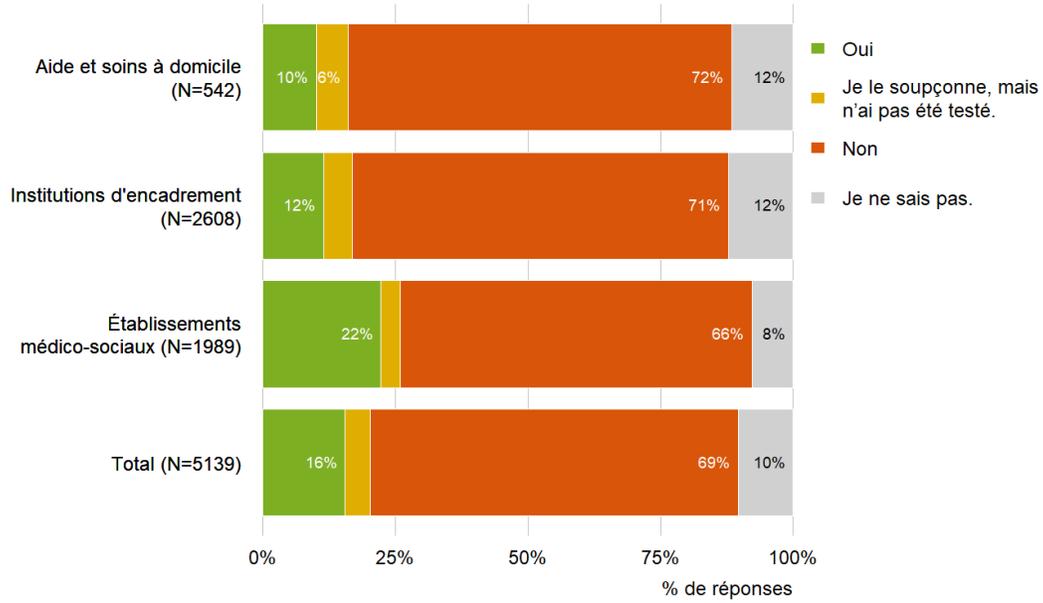


Figure 11: Où pensez-vous avoir été infecté ?

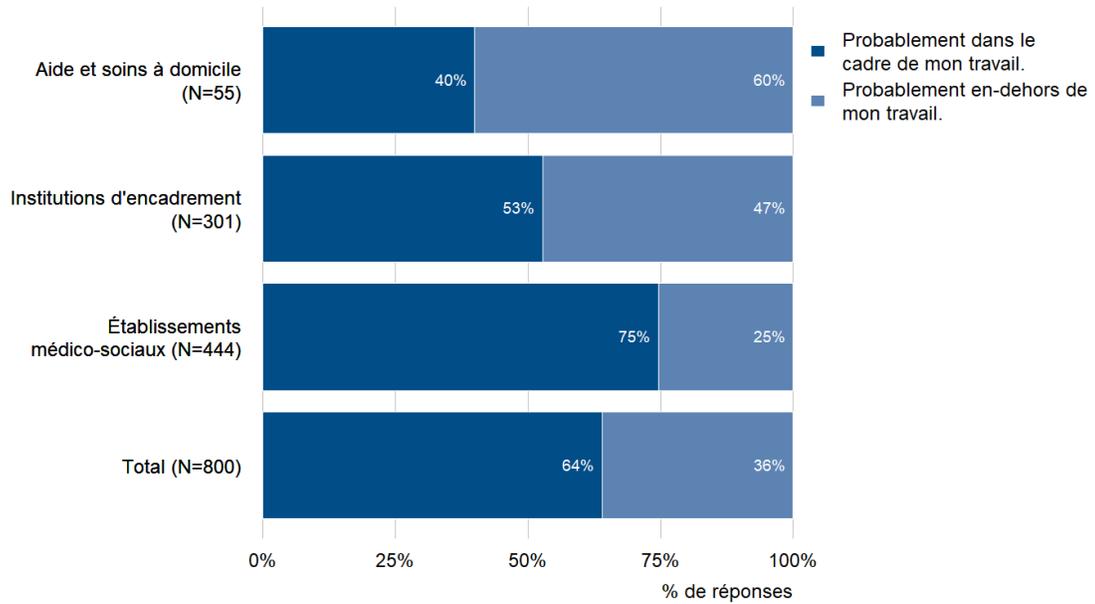


Figure 12: À quelle période avez-vous été infecté par le COVID-19 ?

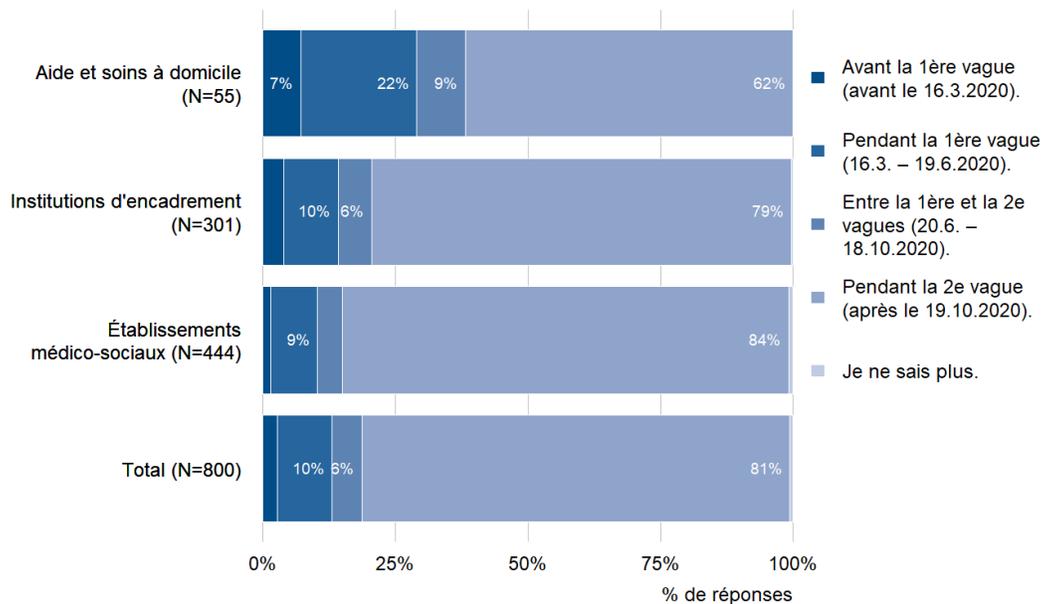
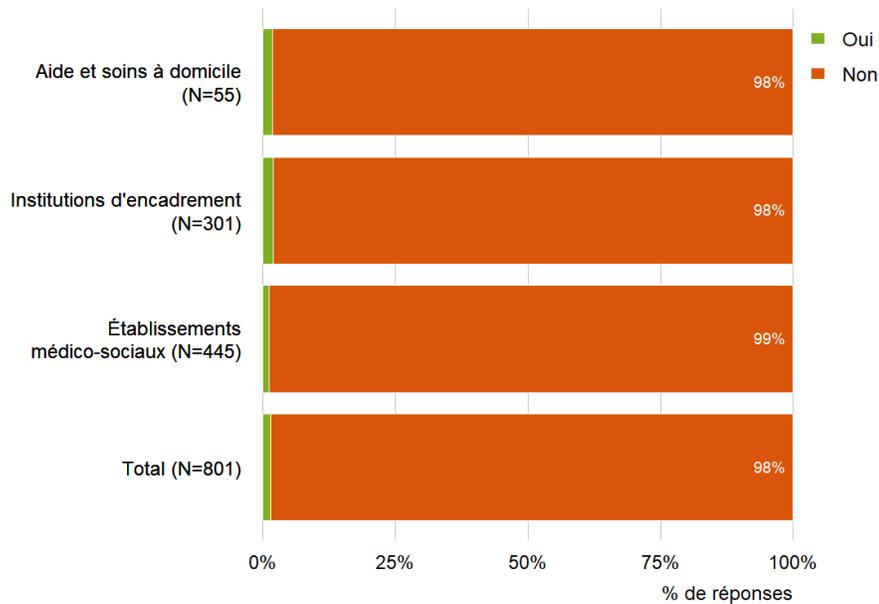
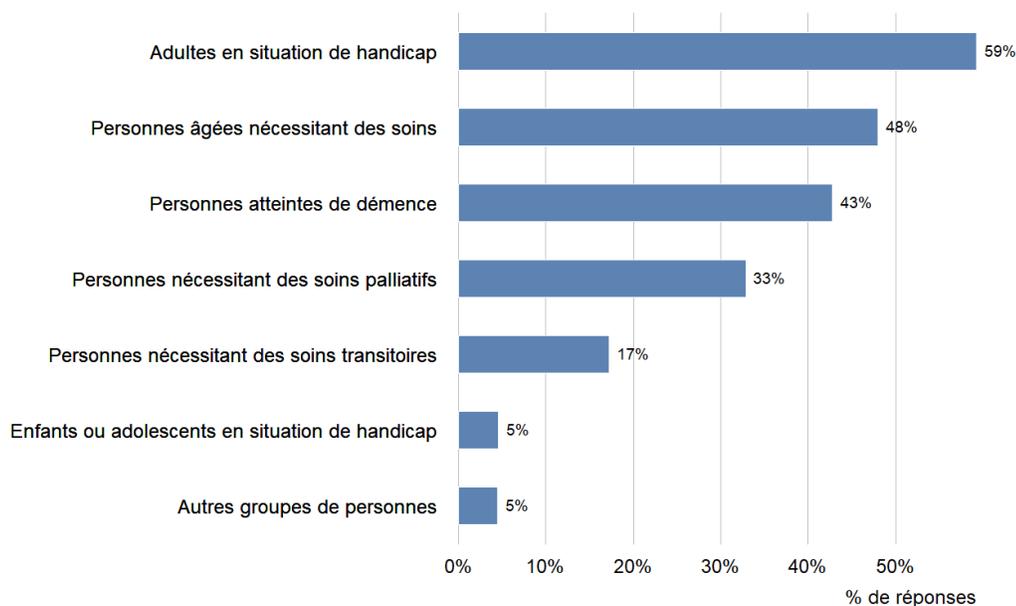


Figure 13: Avez-vous été hospitalisé pour COVID-19 ?

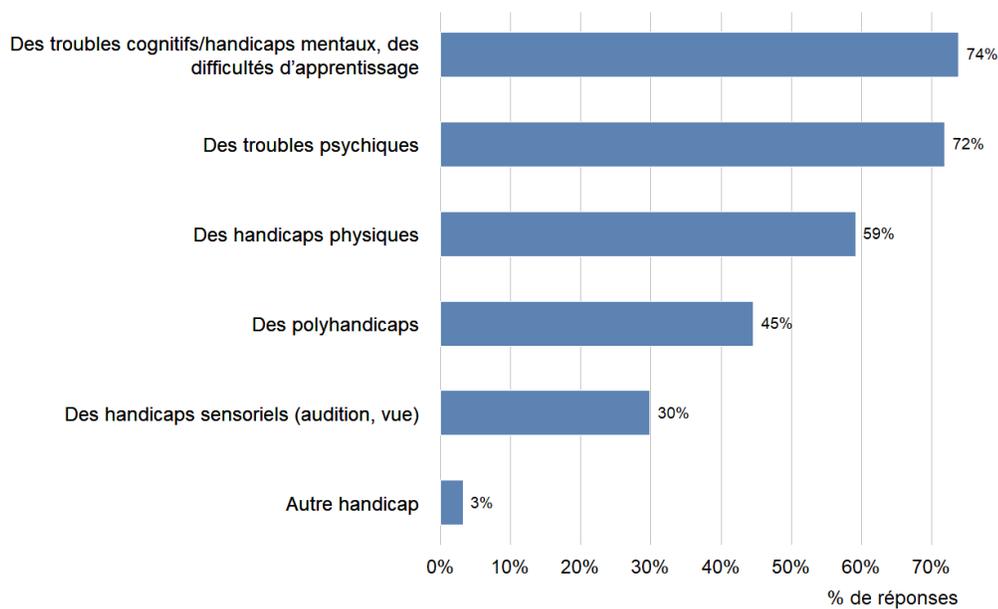


**Figure 14: Quels groupes de personnes héberge l'institution dans laquelle vous travaillez ?**

N=4584, Plusieurs réponses possibles

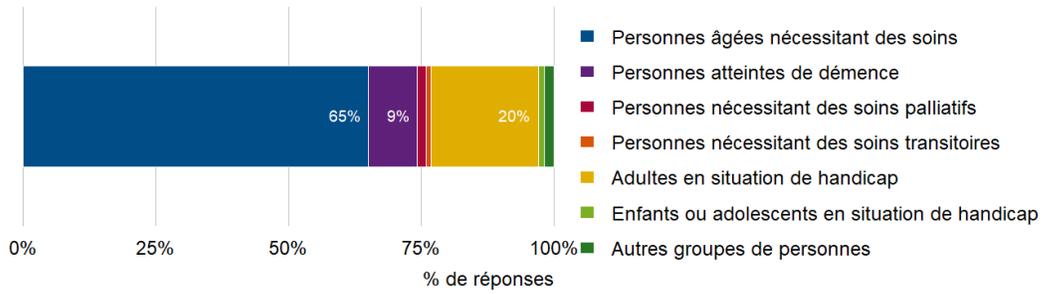
**Figure 15: De quel type de handicap s'agit-il ?**

N=2767, Plusieurs réponses possibles



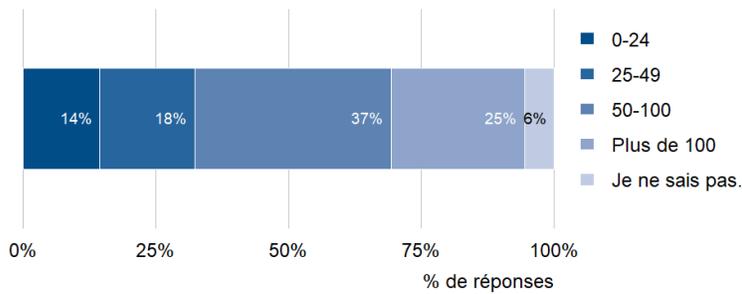
**Figure 16: Parmi ces différents groupes de personnes, lequel votre institution accueille-t-elle principalement ?**

N=2277



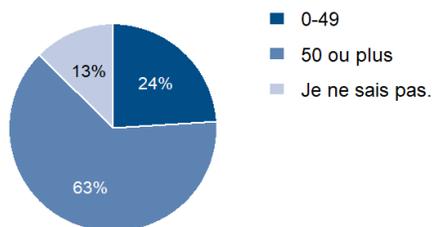
**Figure 17: Combien de résidents comptait votre institution début mars 2020 ?**

N=4584



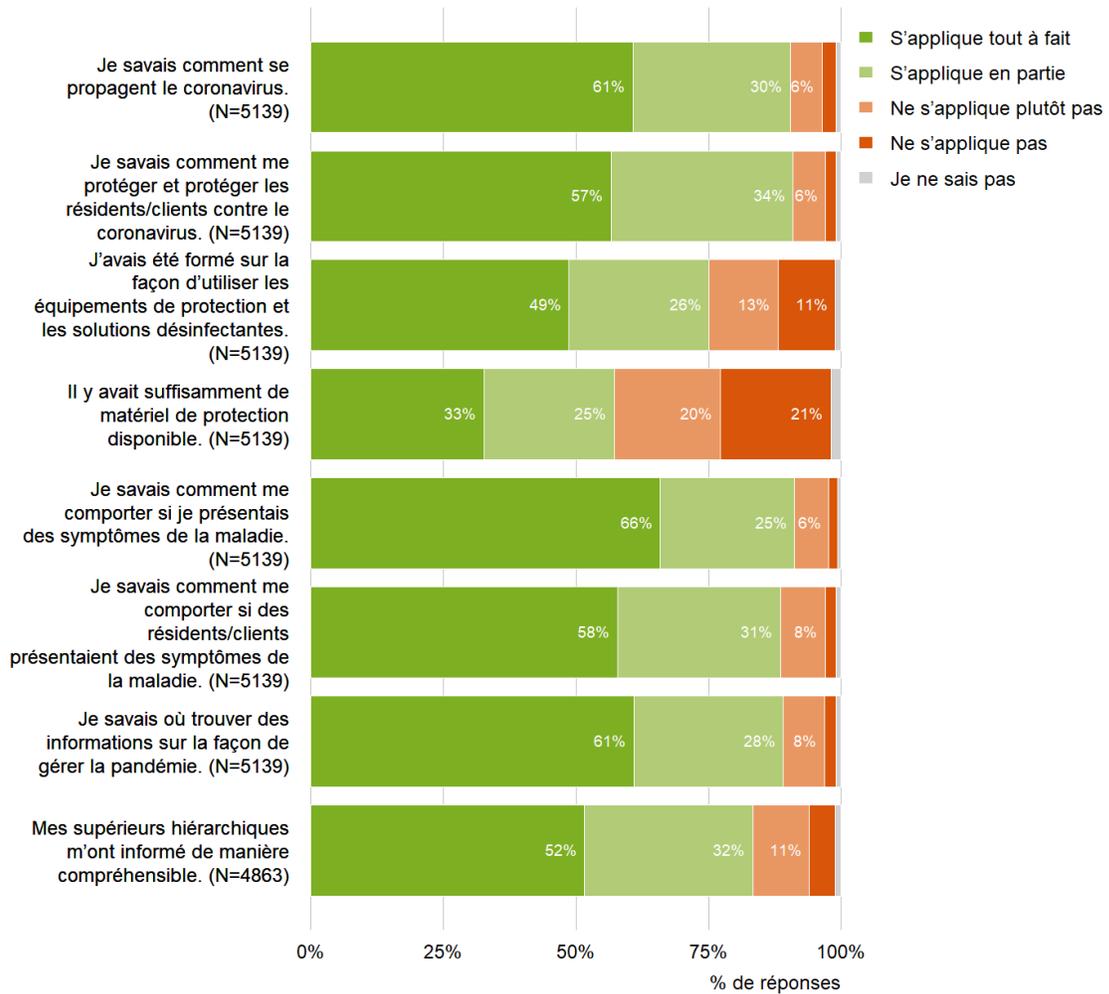
**Figure 18: Combien de collaborateurs comptait votre institution en février 2020 ?**

N=4584

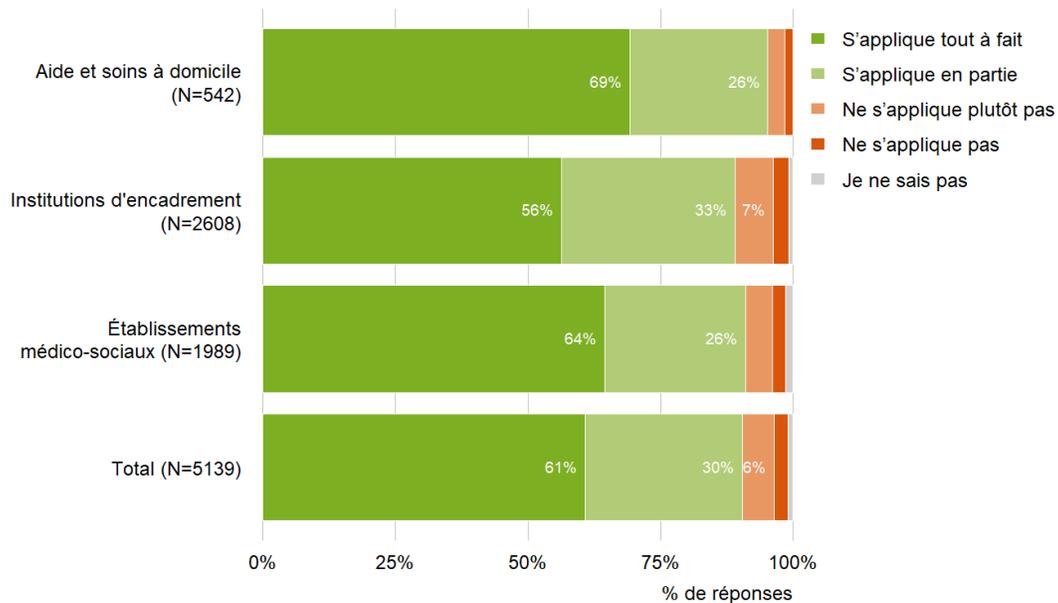


## 2. Préparation à la pandémie, défis

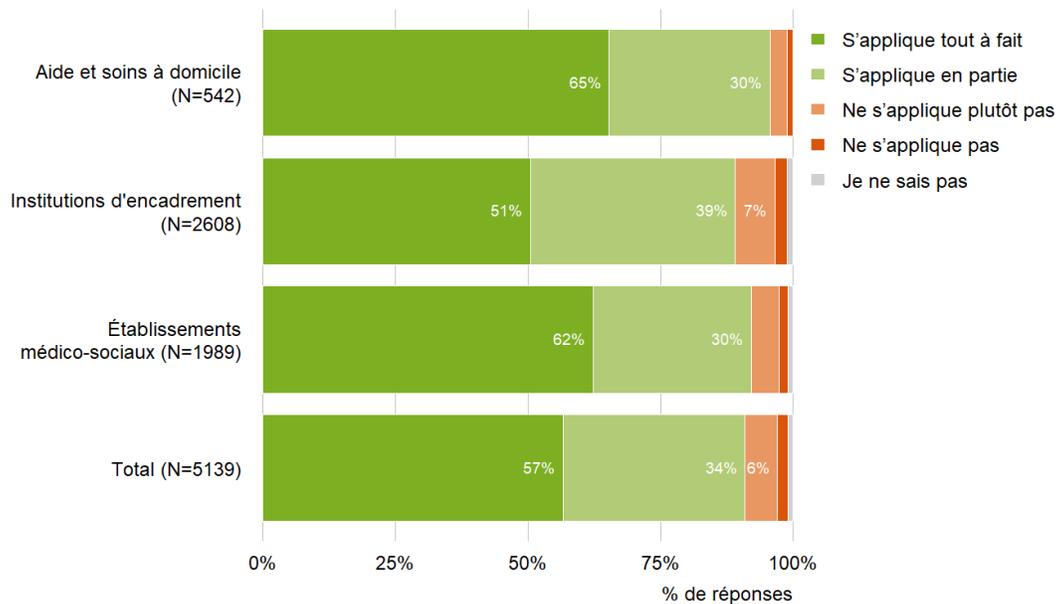
Figure 19: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? (Total)



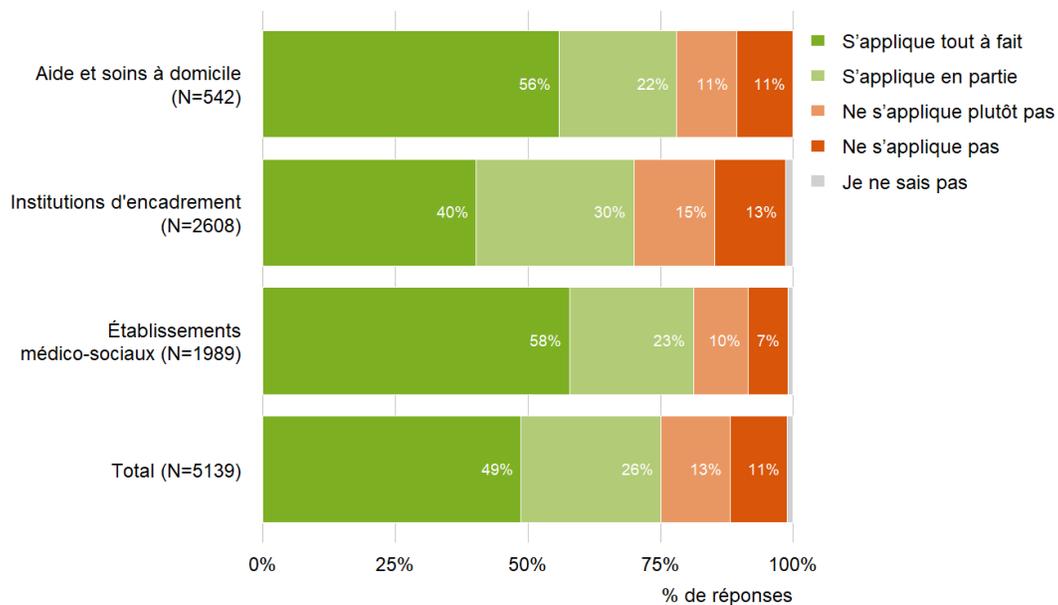
**Figure 20: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? Je savais comment se propager le coronavirus.**



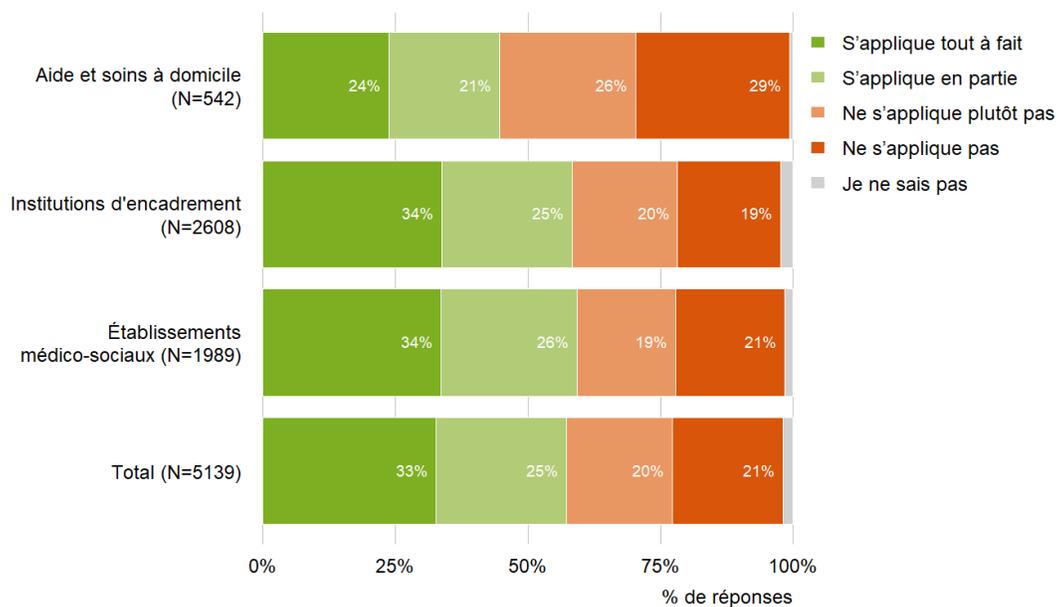
**Figure 21: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? Je savais comment me protéger et protéger les résidents/clients contre le coronavirus.**



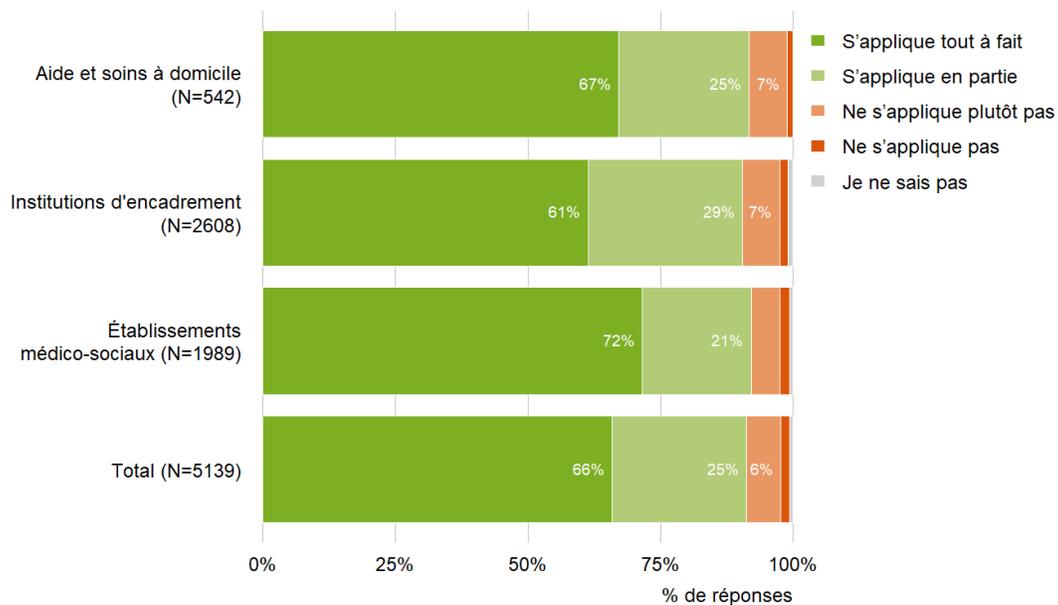
**Figure 22: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? J'avais été formé sur la façon d'utiliser les équipements de protection et les solutions désinfectantes.**



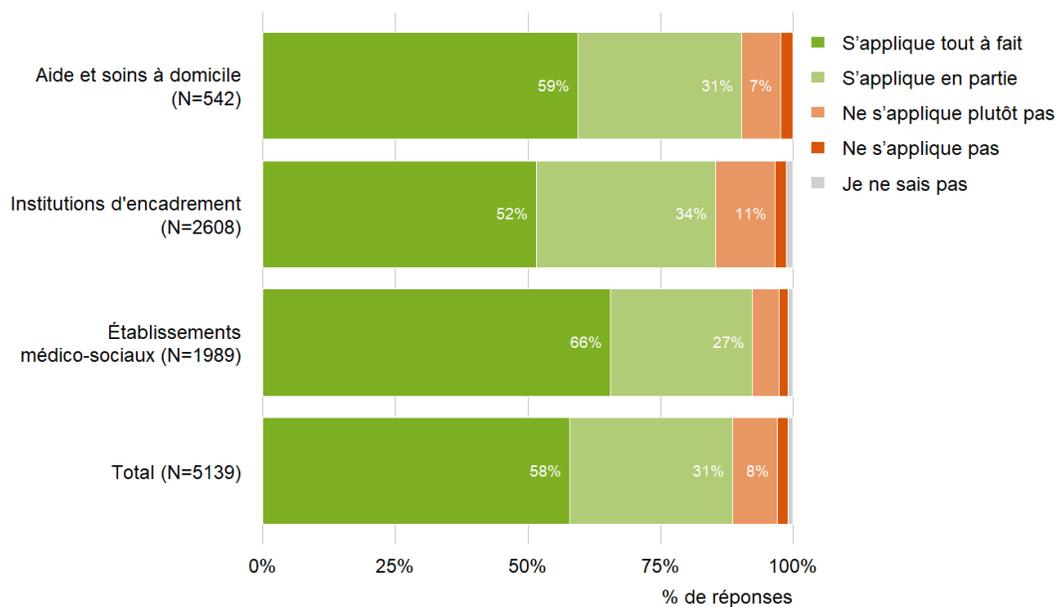
**Figure 23: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? Il y avait suffisamment de matériel de protection disponible.**



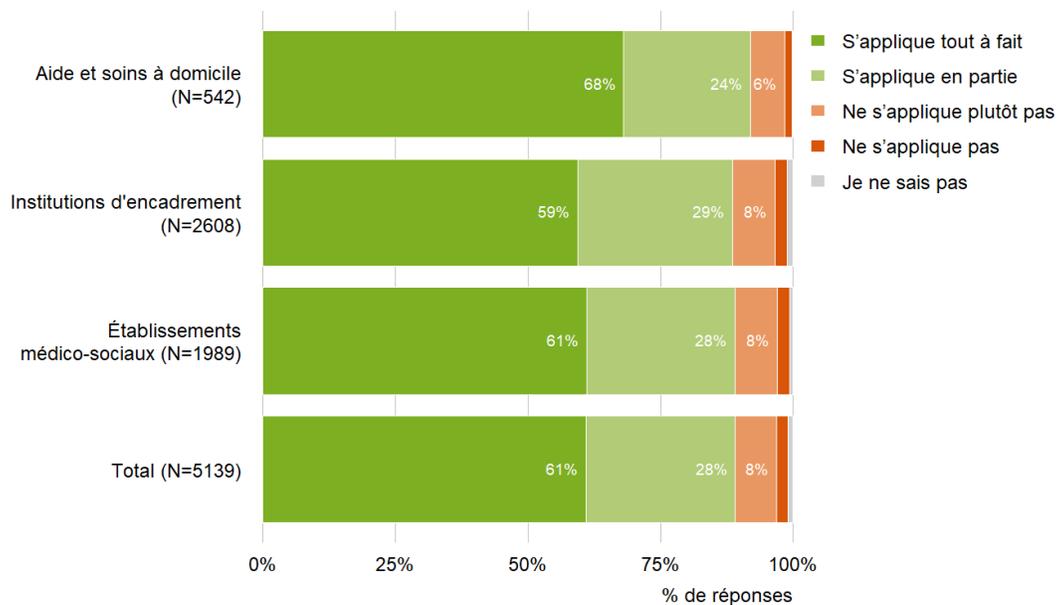
**Figure 24:** Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? *Je savais comment me comporter si je présentais des symptômes de la maladie.*



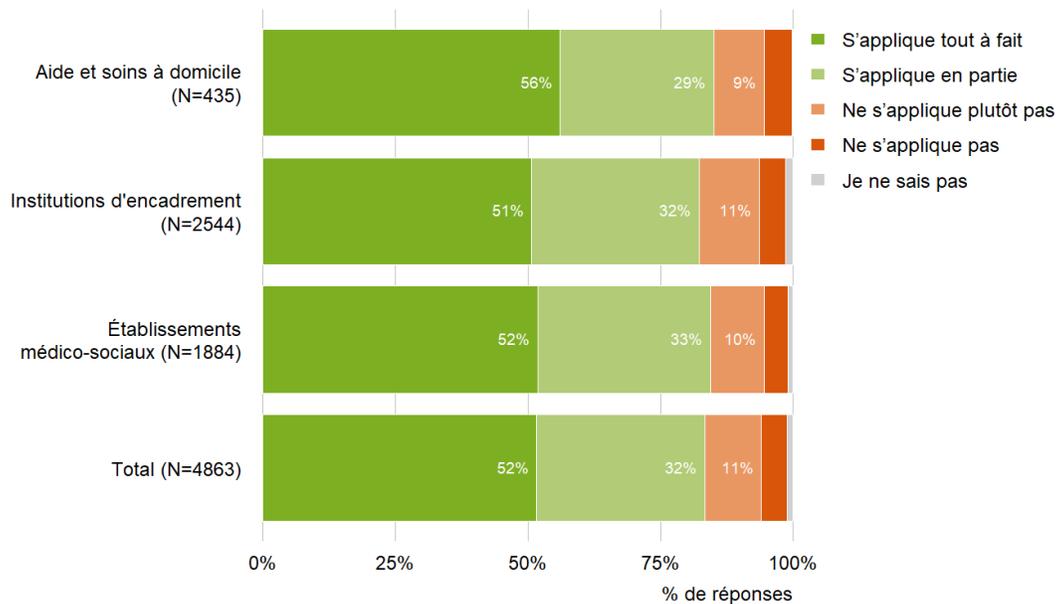
**Figure 25:** Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? *Je savais comment me comporter si des résidents/clients présentaient des symptômes de la maladie.*



**Figure 26: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? *Je savais où trouver des informations sur la façon de gérer la pandémie.***

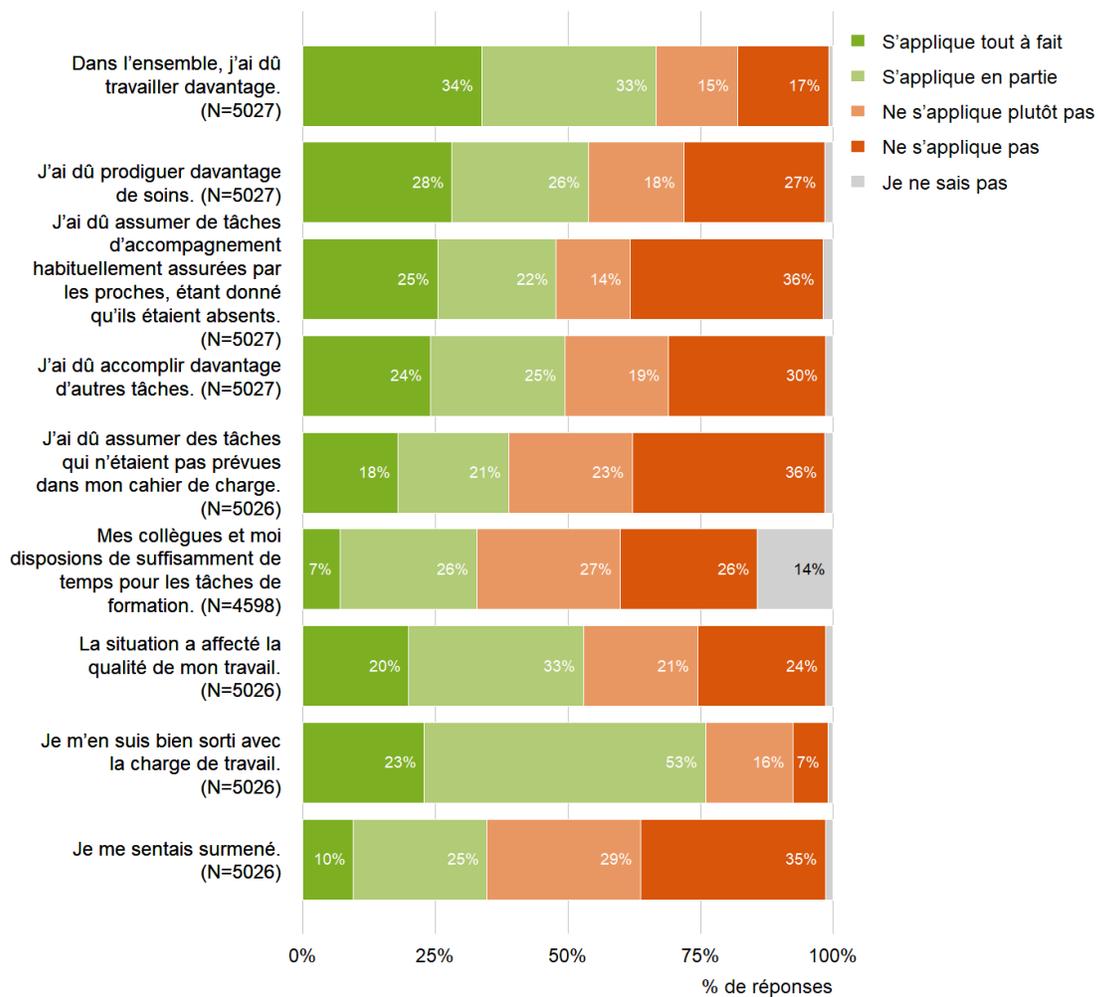


**Figure 27: Comment étiez-vous préparé au début de la première vague (mars 2020) ? *Mes supérieurs hiérarchiques m'ont informé de manière compréhensible.***

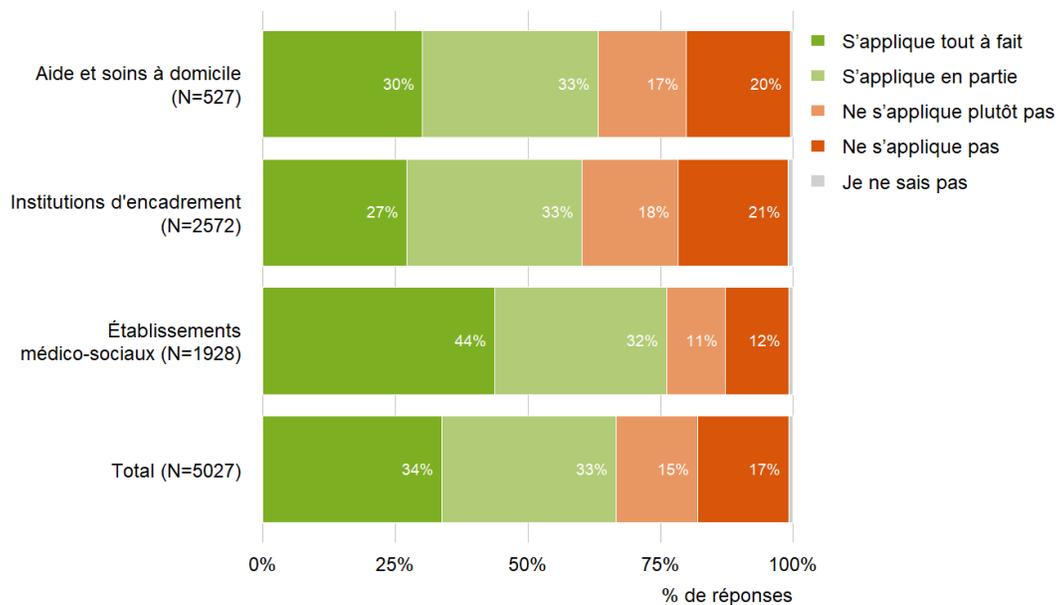


### 3. Impact sur le personnel

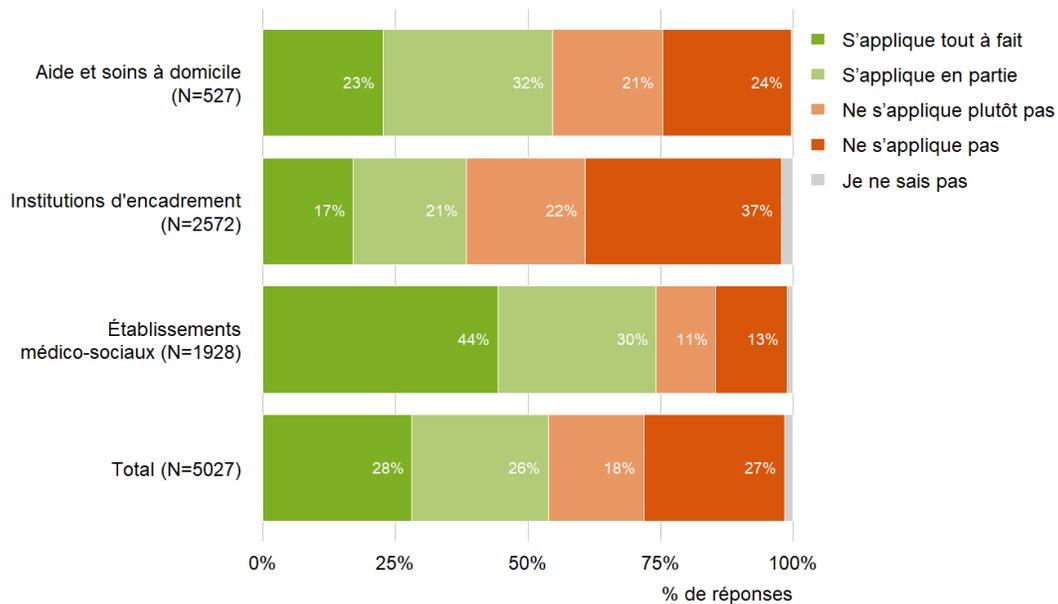
Figure 28: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? (Total)



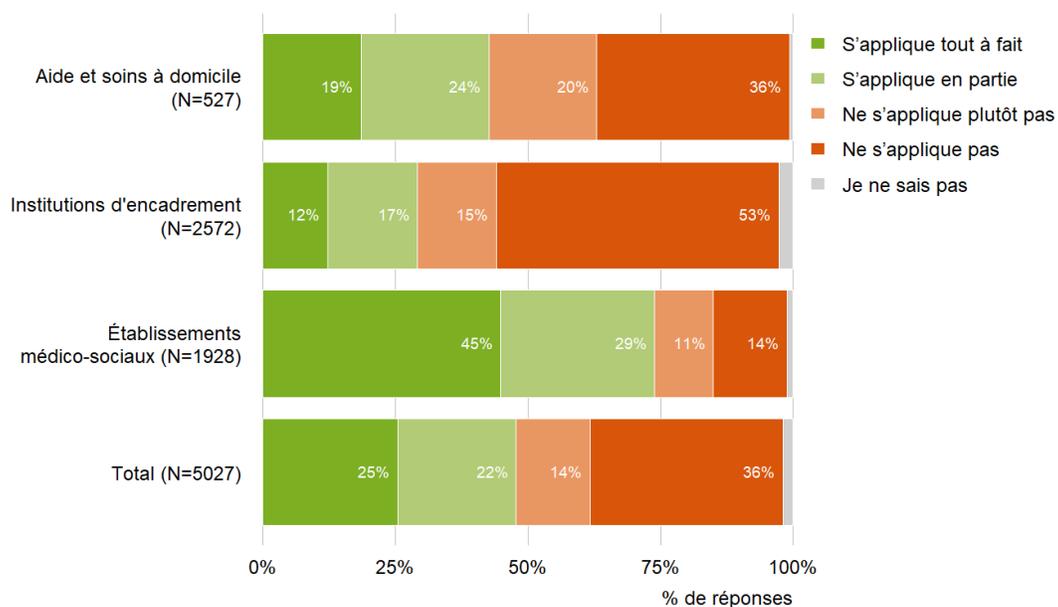
**Figure 29: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *Dans l'ensemble, j'ai dû travailler davantage.***



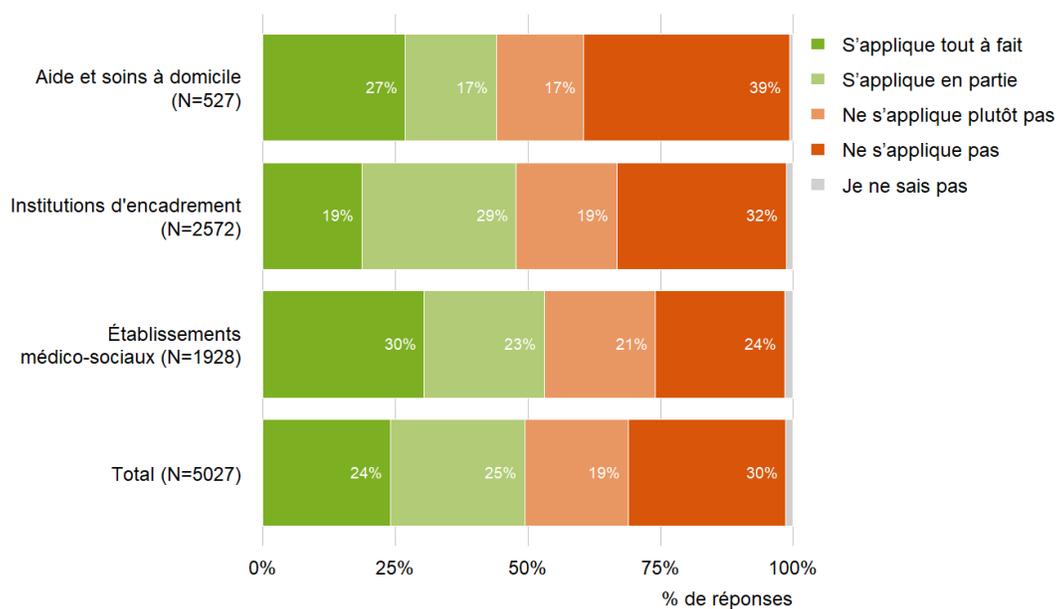
**Figure 30: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai dû prodiguer davantage de soins.***



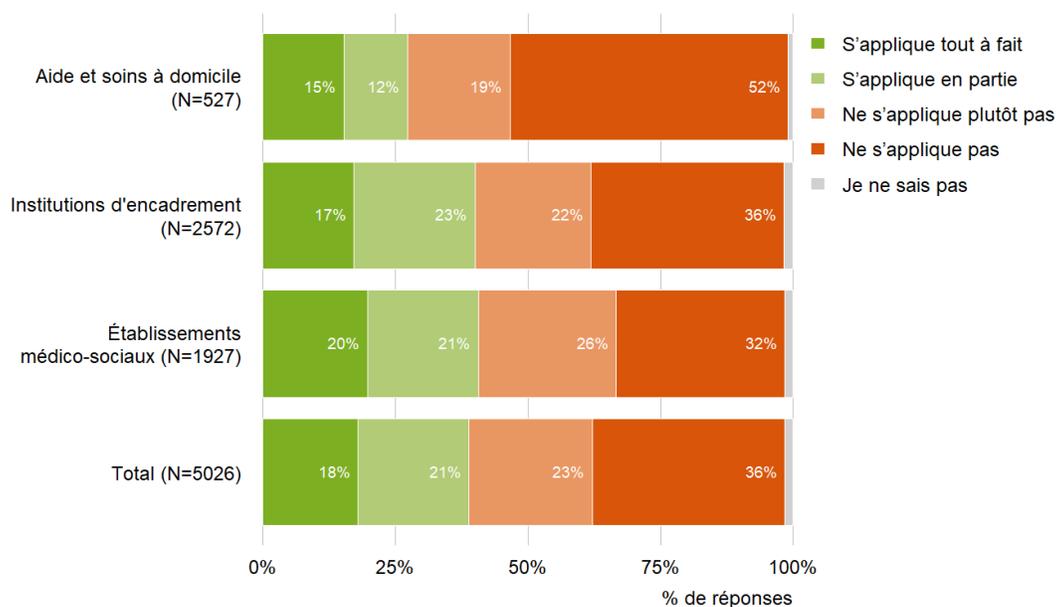
**Figure 31:** Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai dû assumer de tâches d'accompagnement habituellement assurées par les proches, étant donné qu'ils étaient absents.*



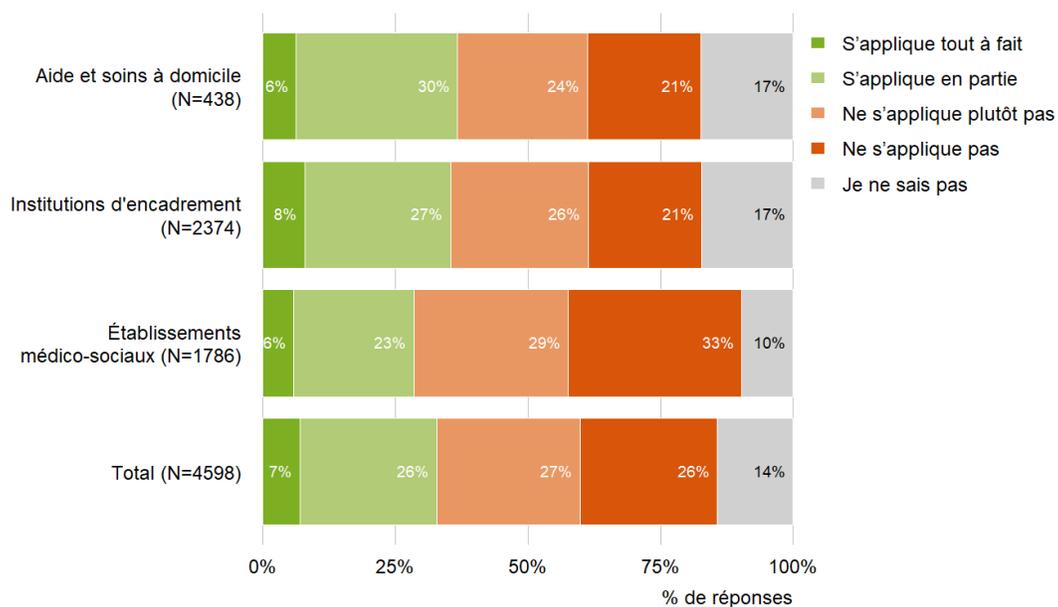
**Figure 32:** Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai dû accomplir davantage d'autres tâches.*



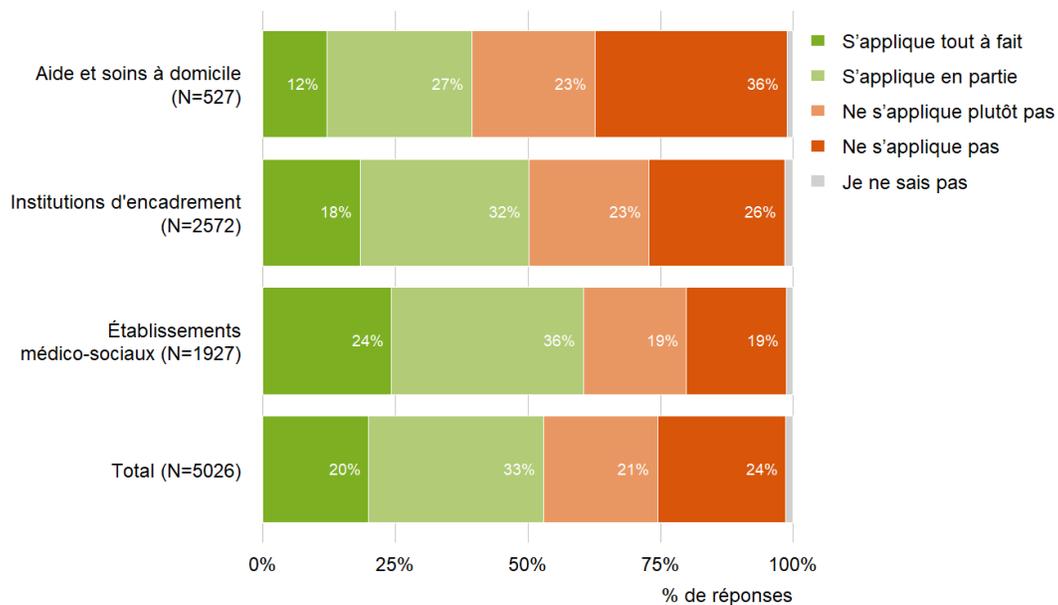
**Figure 33:** Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai dû assumer des tâches qui n'étaient pas prévues dans mon cahier de charge.*



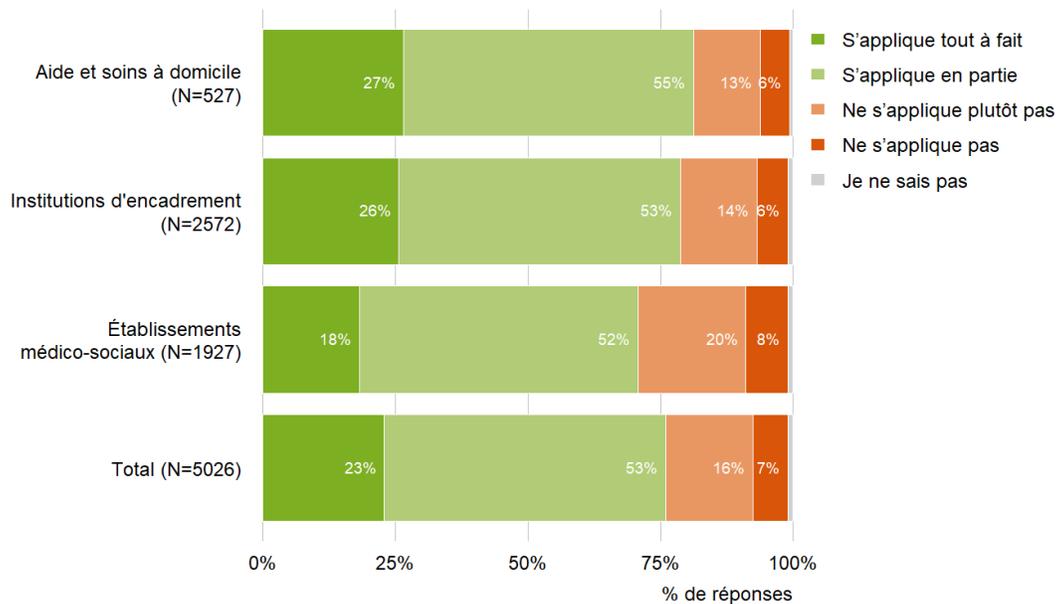
**Figure 34:** Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *Mes collègues et moi disposons de suffisamment de temps pour les tâches de formation.*



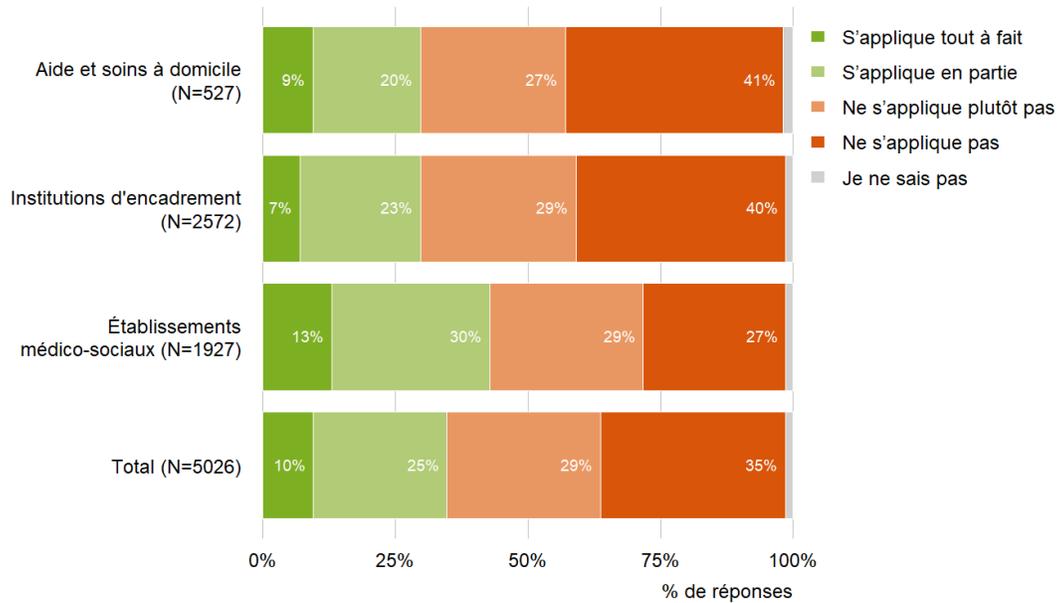
**Figure 35: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *La situation a affecté la qualité de mon travail.***



**Figure 36: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *Je m'en suis bien sorti avec la charge de travail.***

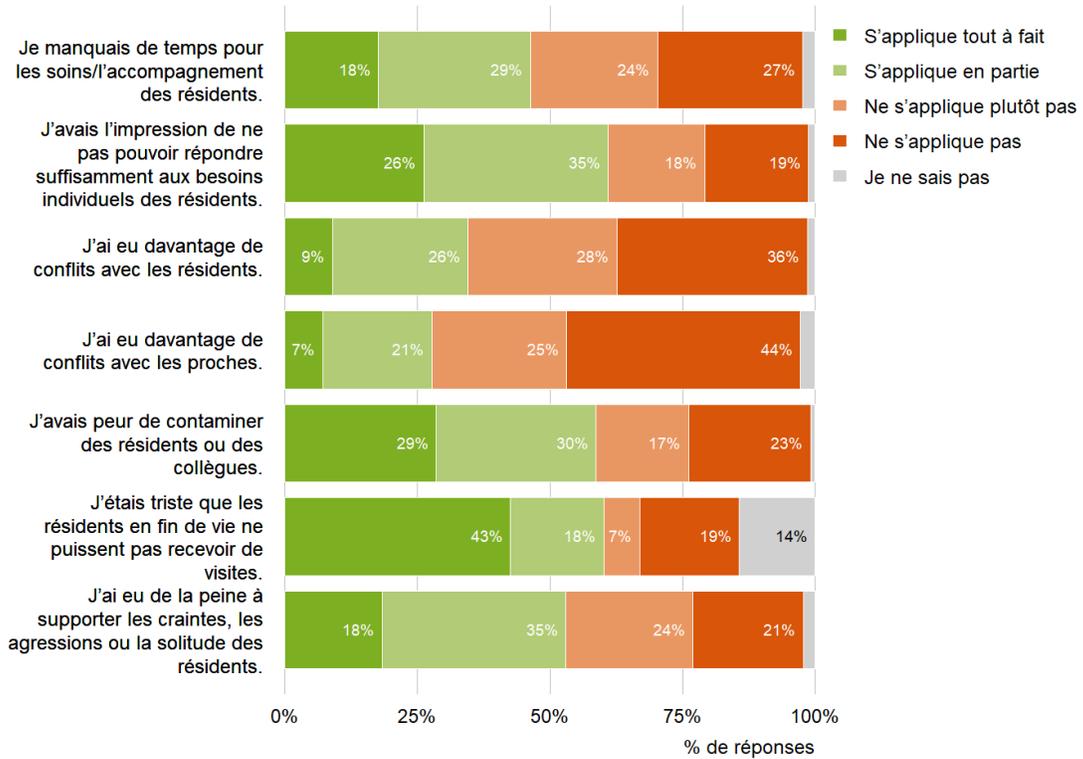


**Figure 37: Quelle était votre charge de travail durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *Je me sentais surmené.***

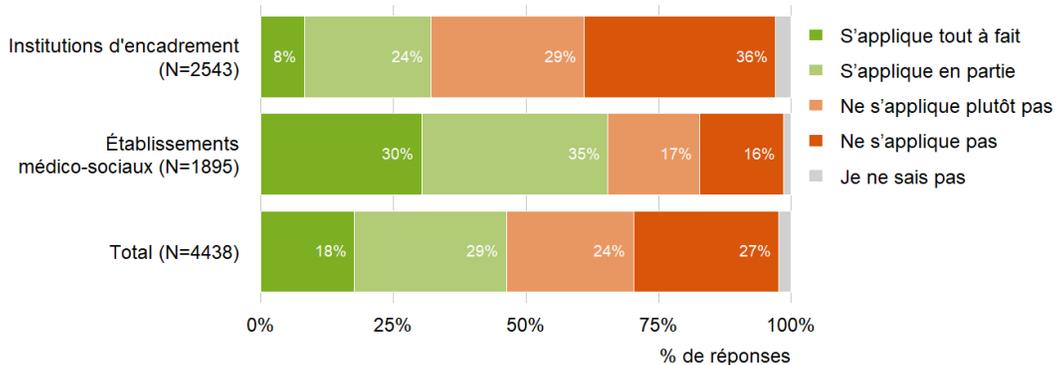


**Figure 38: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? (Institutions)**

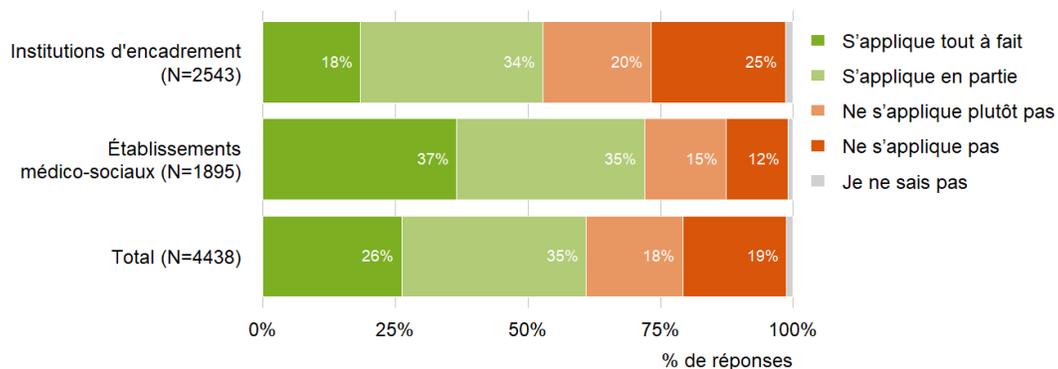
N=4438



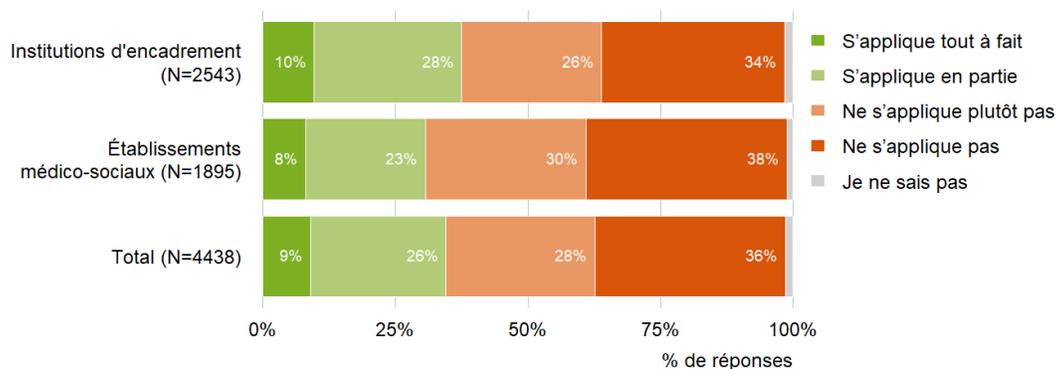
**Figure 39: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *Je manquais de temps pour les soins/l'accompagnement des résidents.***



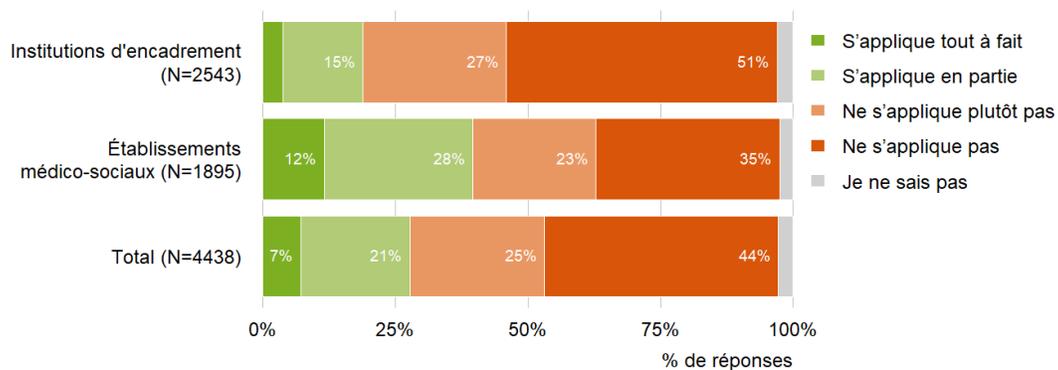
**Figure 40:** Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'avais l'impression de ne pas pouvoir répondre suffisamment aux besoins individuels des résidents.*



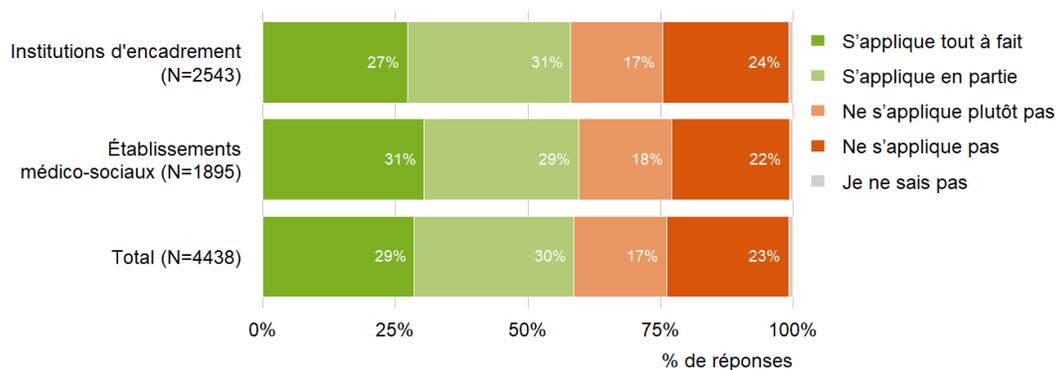
**Figure 41:** Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai eu davantage de conflits avec les résidents.*



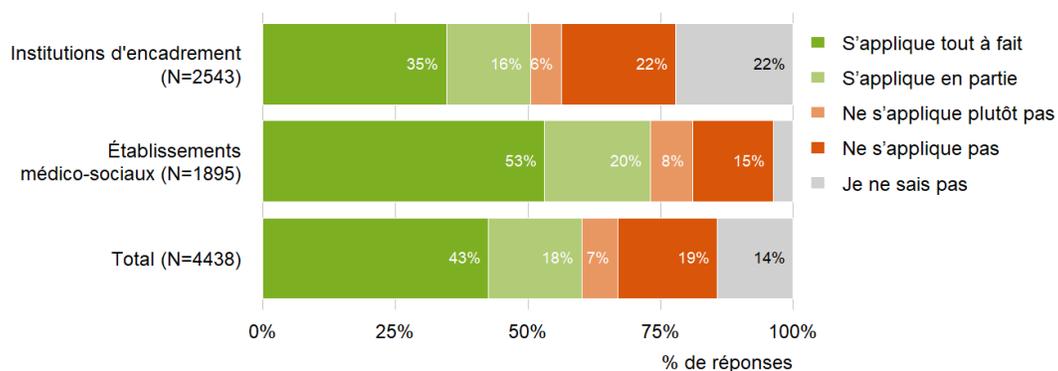
**Figure 42:** Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai eu davantage de conflits avec les proches.*



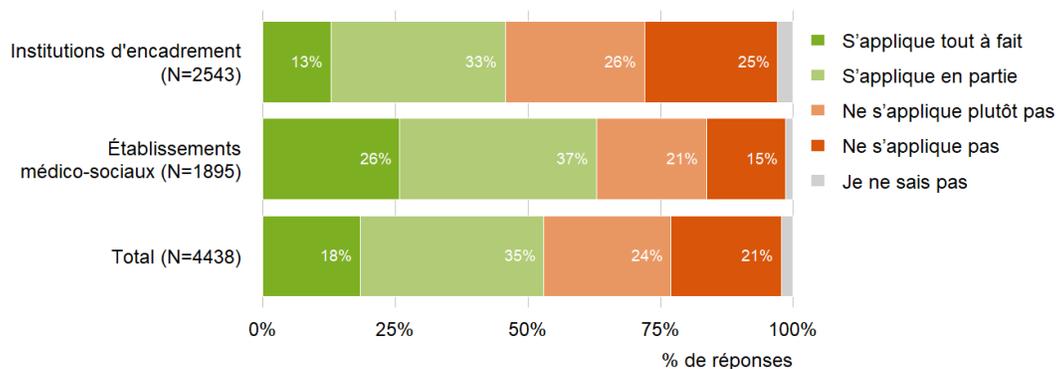
**Figure 43: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'avais peur de contaminer des résidents ou des collègues.***



**Figure 44: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'étais triste que les résidents en fin de vie ne puissent pas recevoir de visites.***



**Figure 45: Comment avez-vous pu vous occuper des résidents durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? *J'ai eu de la peine à supporter les craintes, les agressions ou la solitude des résidents.***



**Figure 46: Comment avez-vous pu vous occuper des clients durant la première vague, en mars/avril 2020, et durant la deuxième vague, à partir de novembre 2020 ? (Aide et soins à domicile)**

N=516

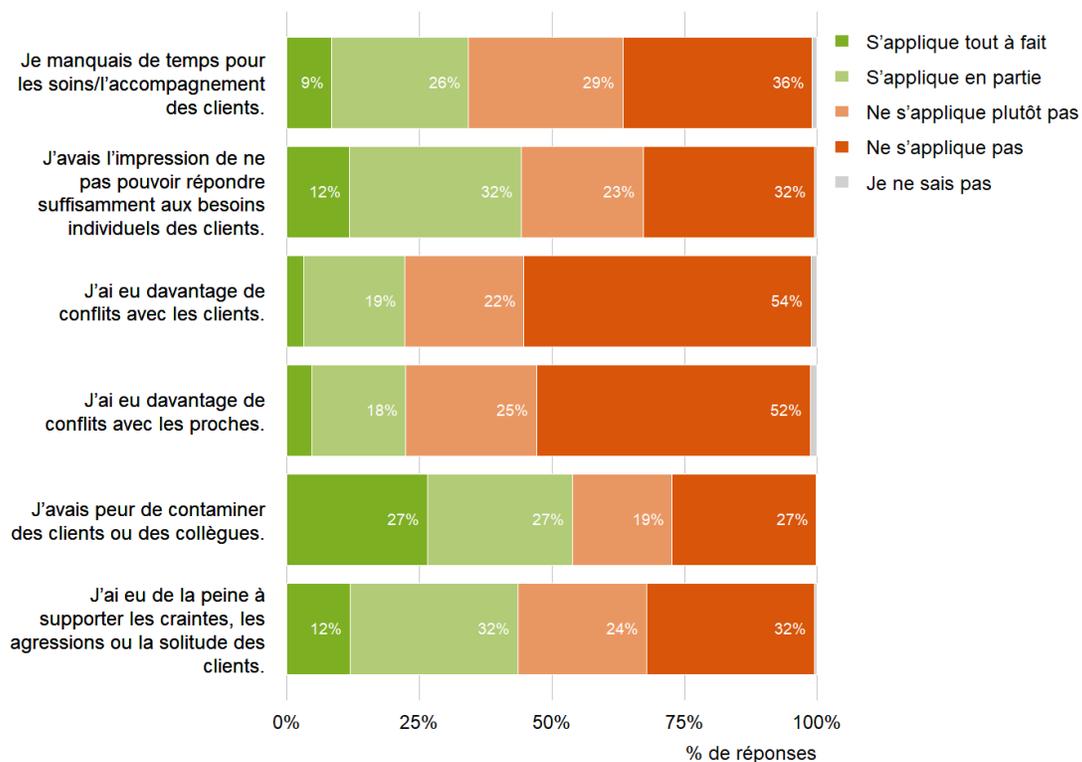


Figure 47: Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? (Total)

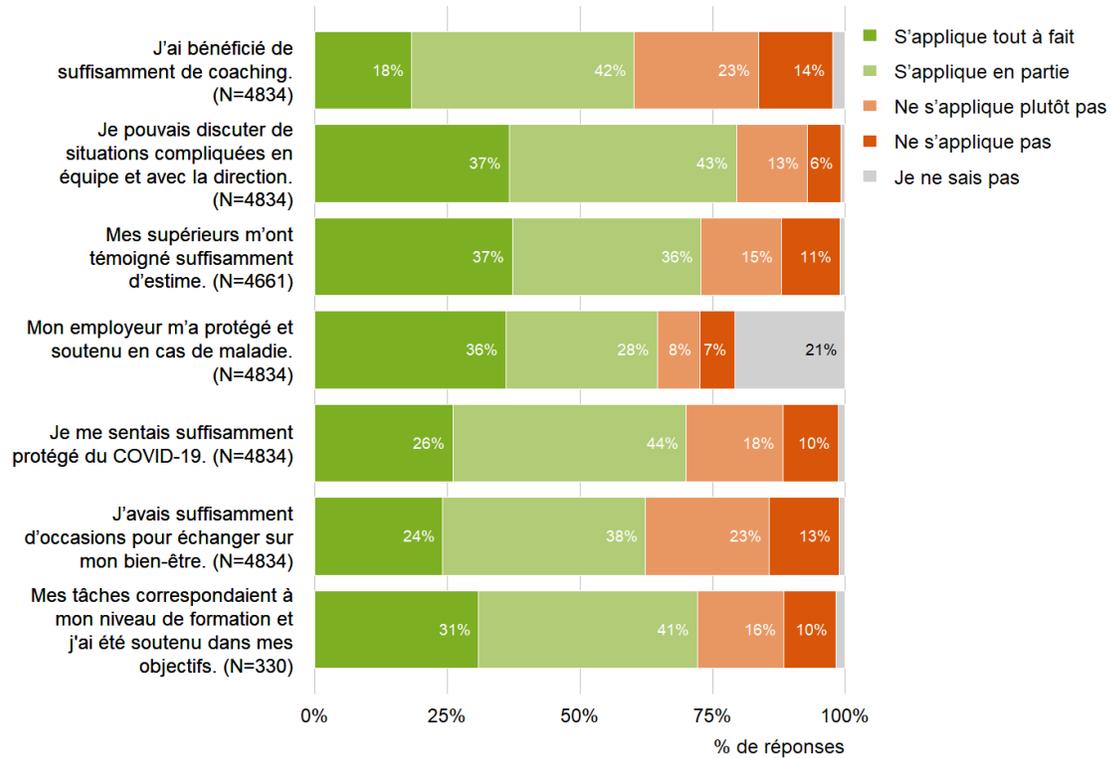
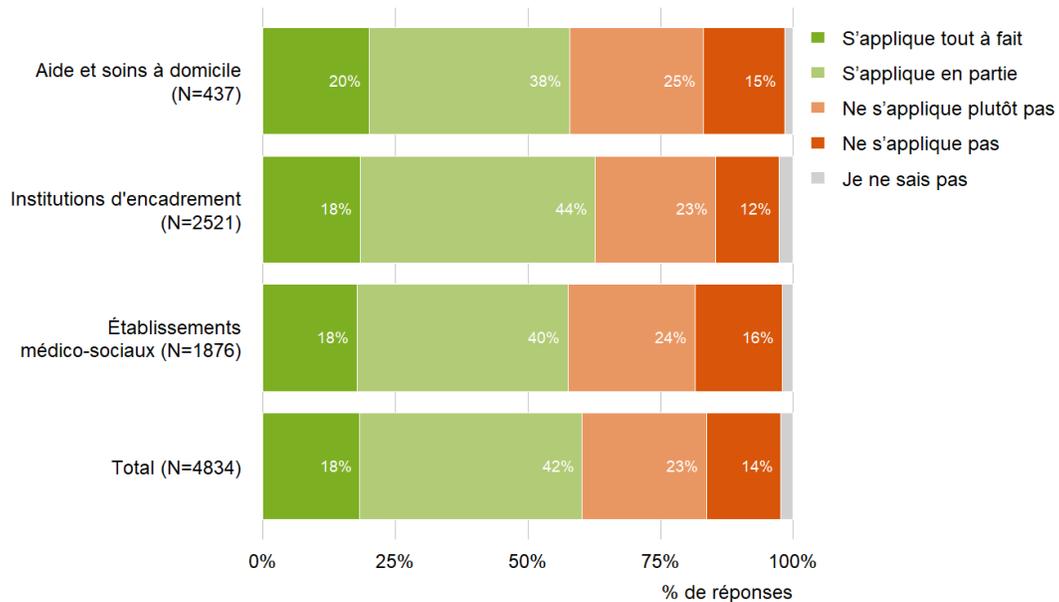
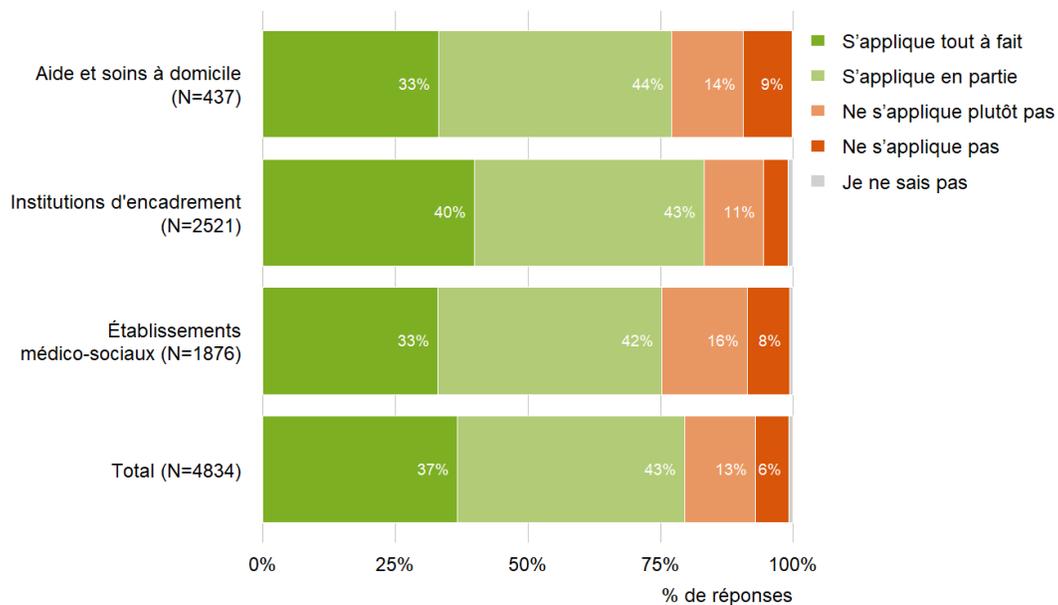


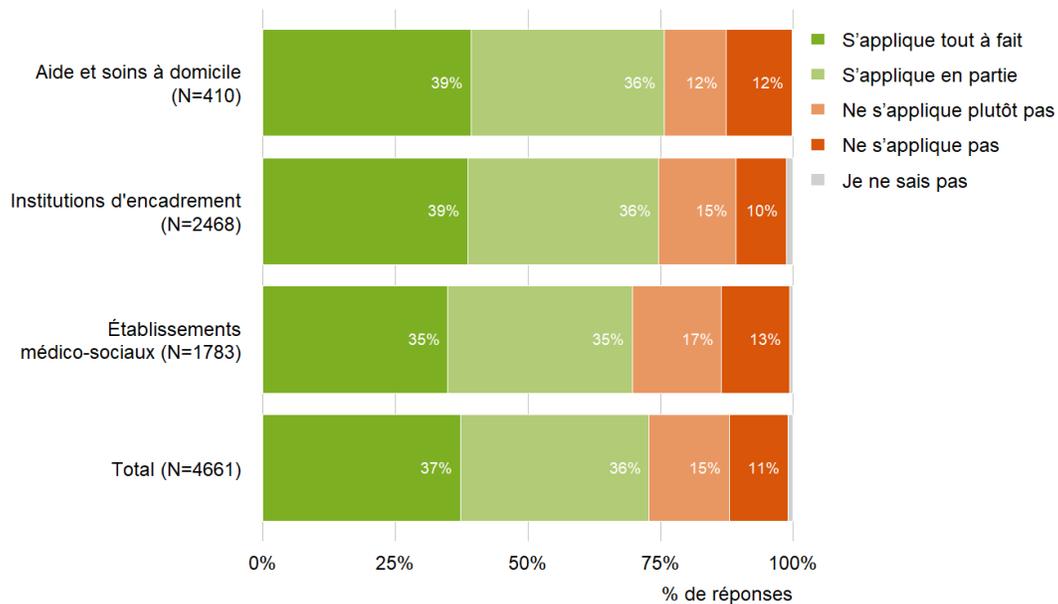
Figure 48: Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *J'ai bénéficié de suffisamment de coaching.*



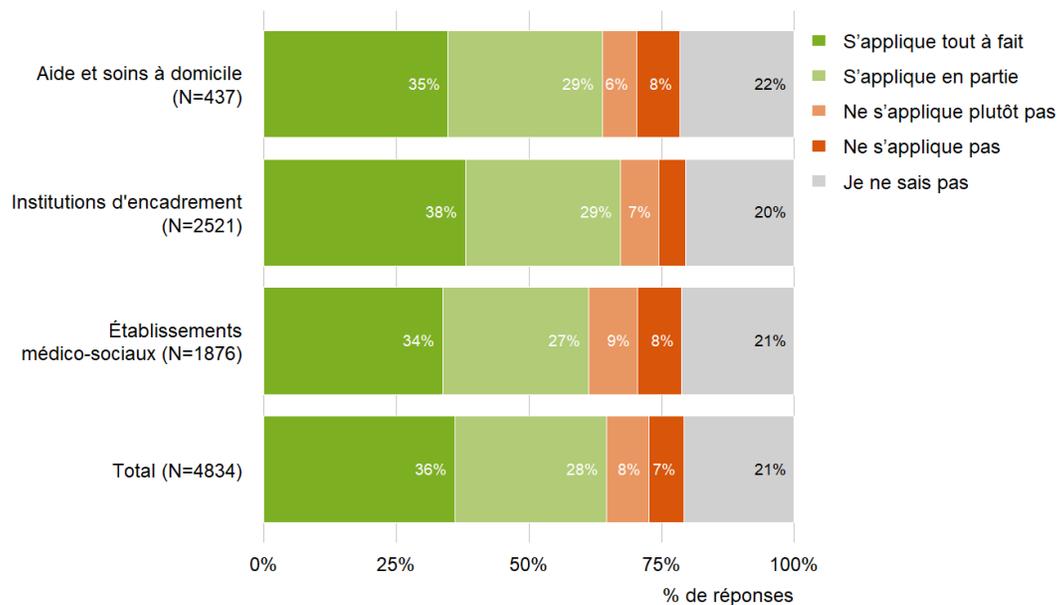
**Figure 49: Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *Je pouvais discuter de situations compliquées en équipe et avec la direction.***



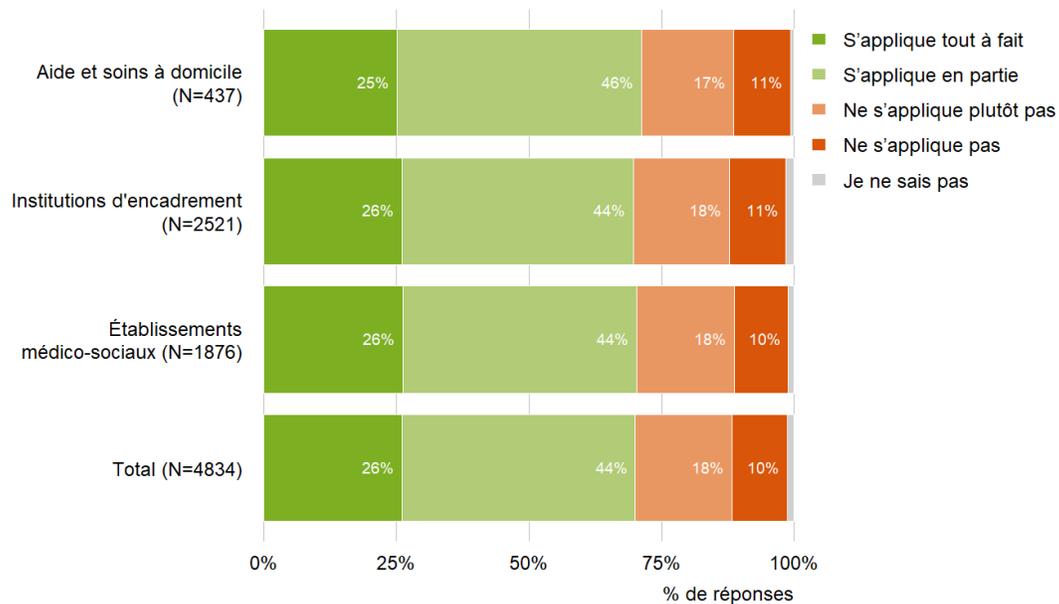
**Figure 50: Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *Mes supérieurs m'ont témoigné suffisamment d'estime.***



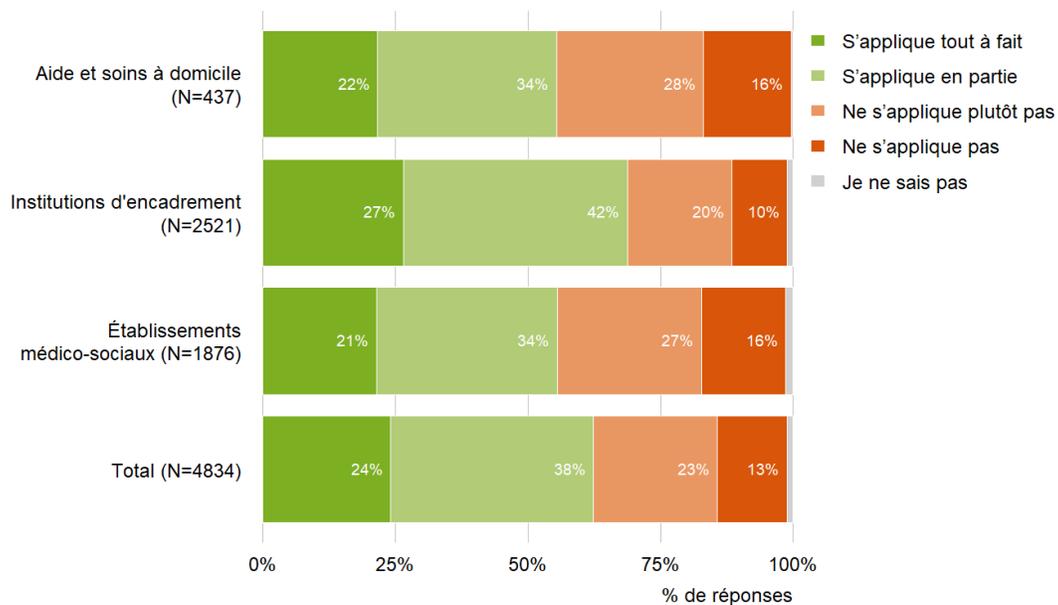
**Figure 51: Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *Mon employeur m'a protégé et soutenu en cas de maladie.***



**Figure 52: Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *Je me sentais suffisamment protégé du COVID-19.***



**Figure 53:** Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *J'avais suffisamment d'occasions pour échanger sur mon bien-être.*



**Figure 54:** Avez-vous bénéficié d'un soutien suffisant pendant ces périodes ? *Mes tâches correspondaient à mon niveau de formation et j'ai été soutenu dans mes objectifs. (Formation en cours)*

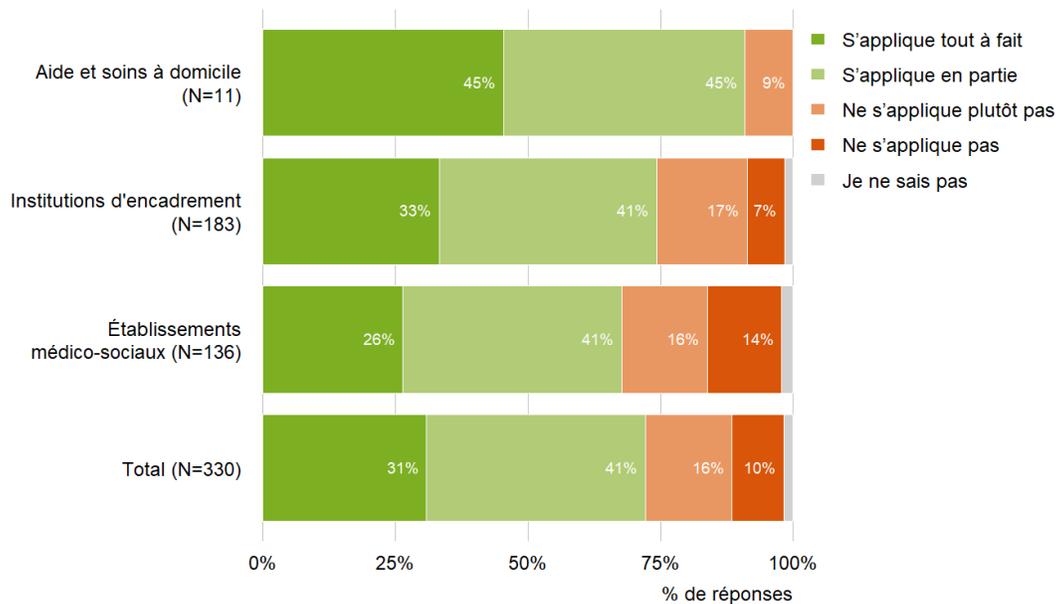


Figure 55: Comment était le climat de travail pendant ces périodes ?

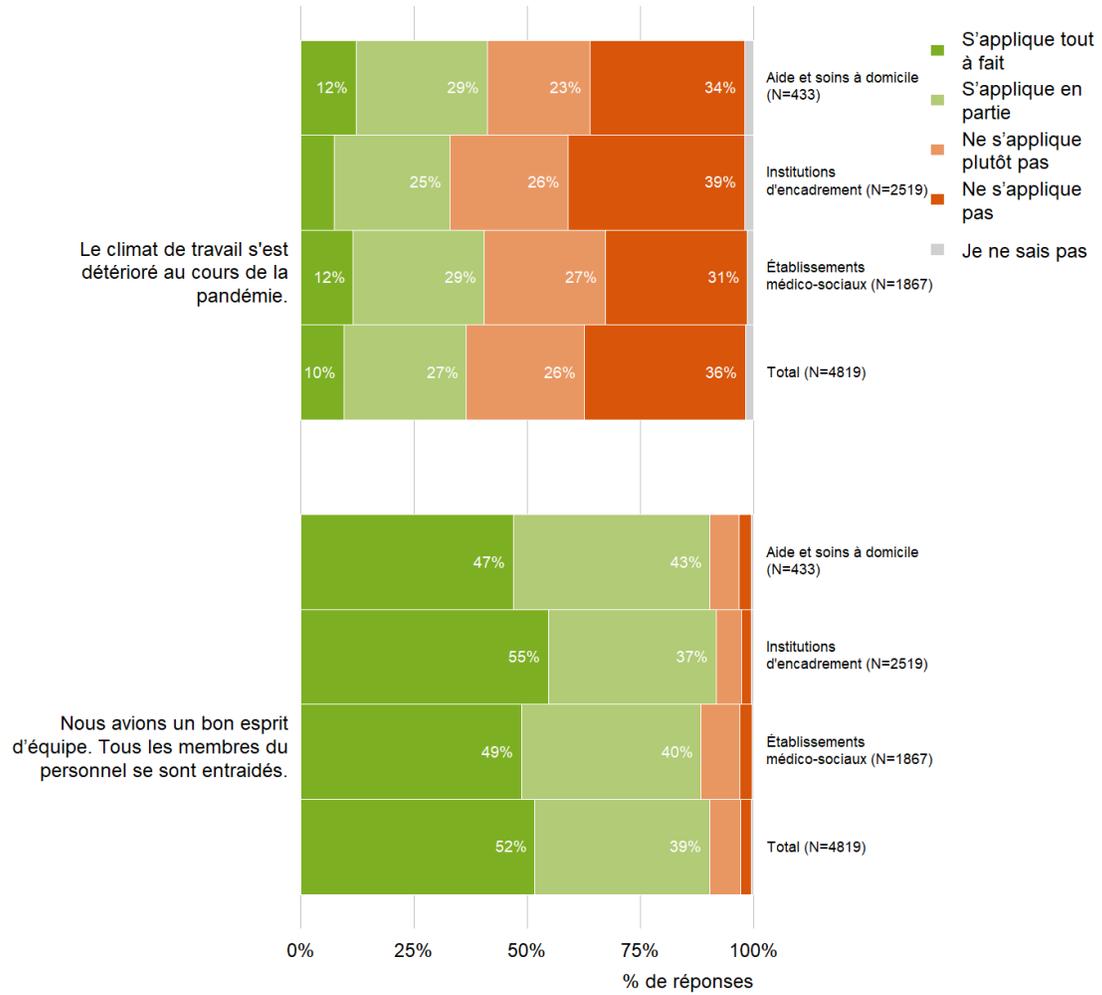


Figure 56: Quel impact votre travail a-t-il eu sur votre vie privée ?

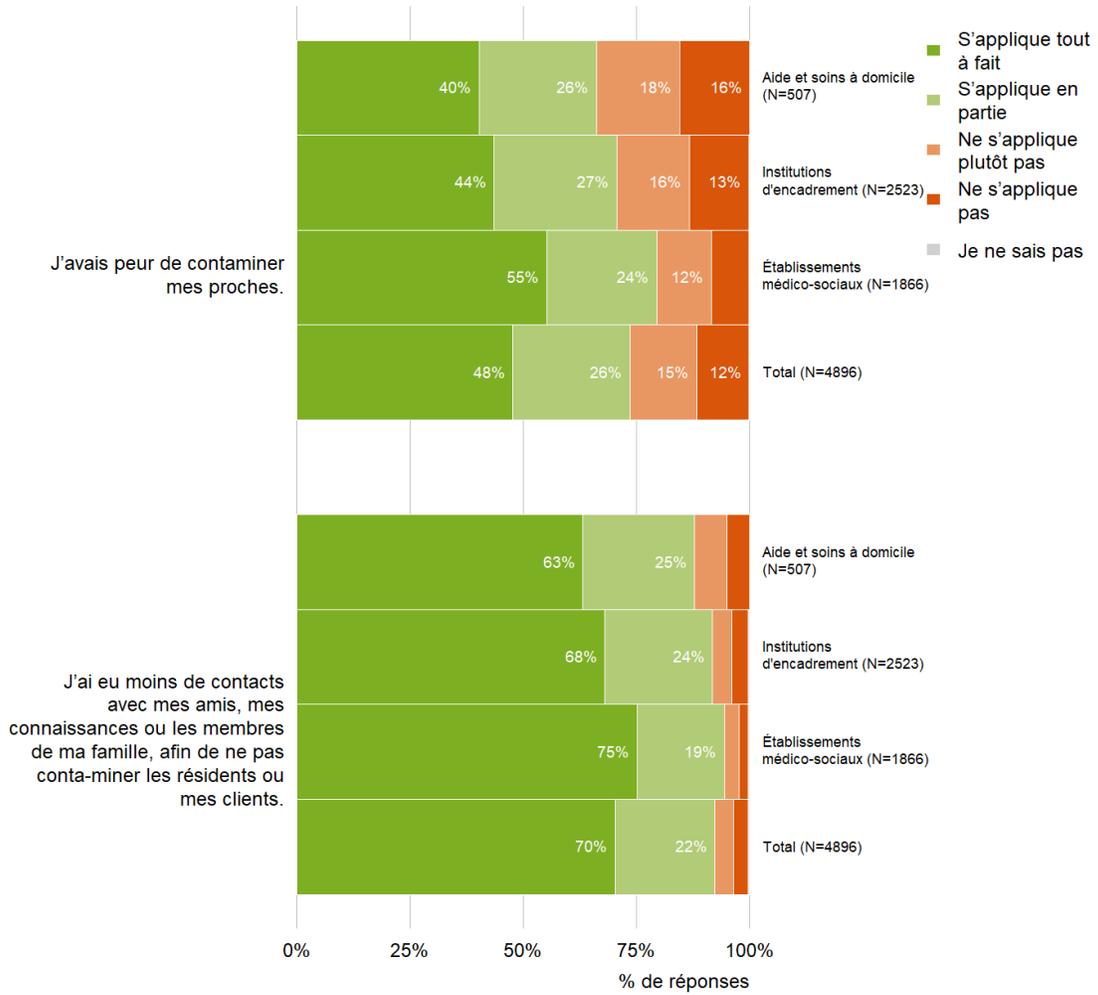
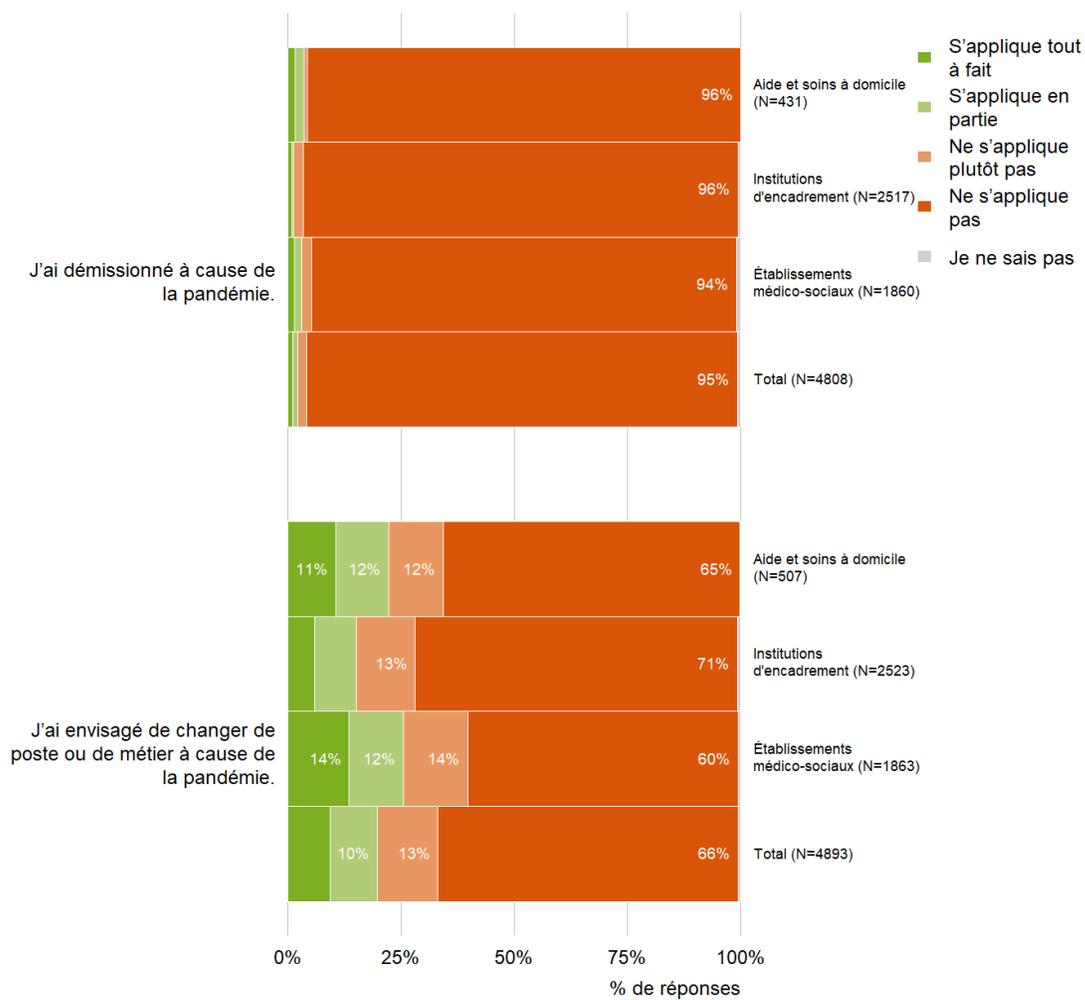
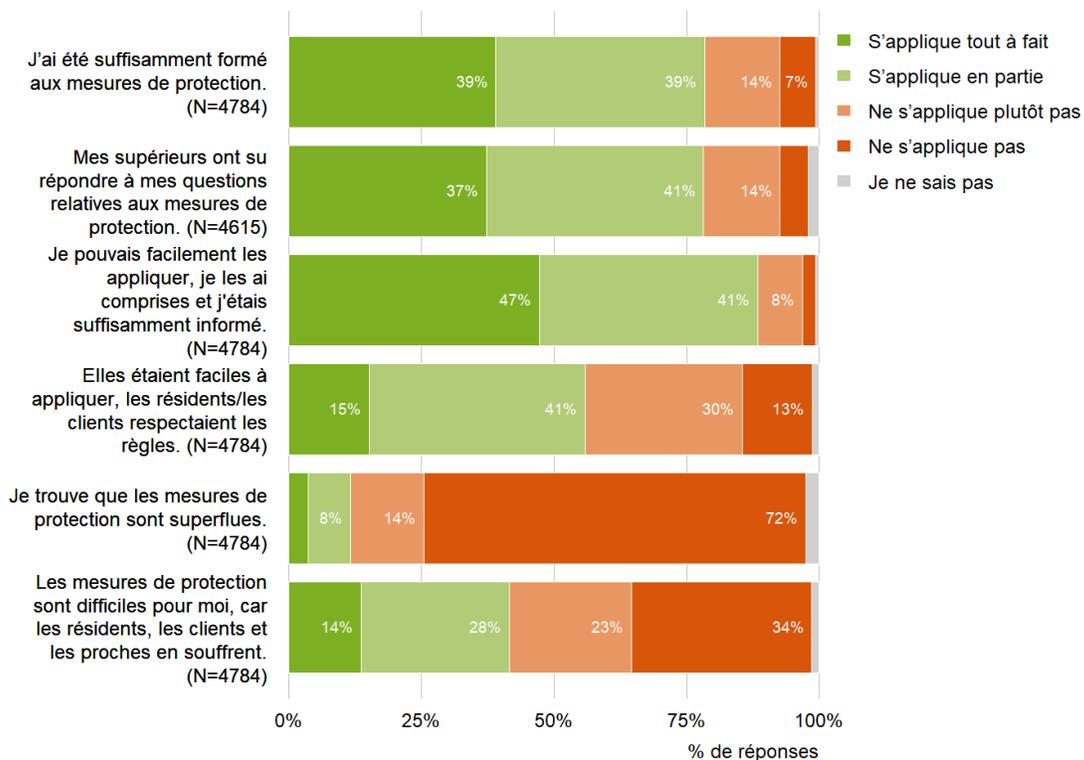


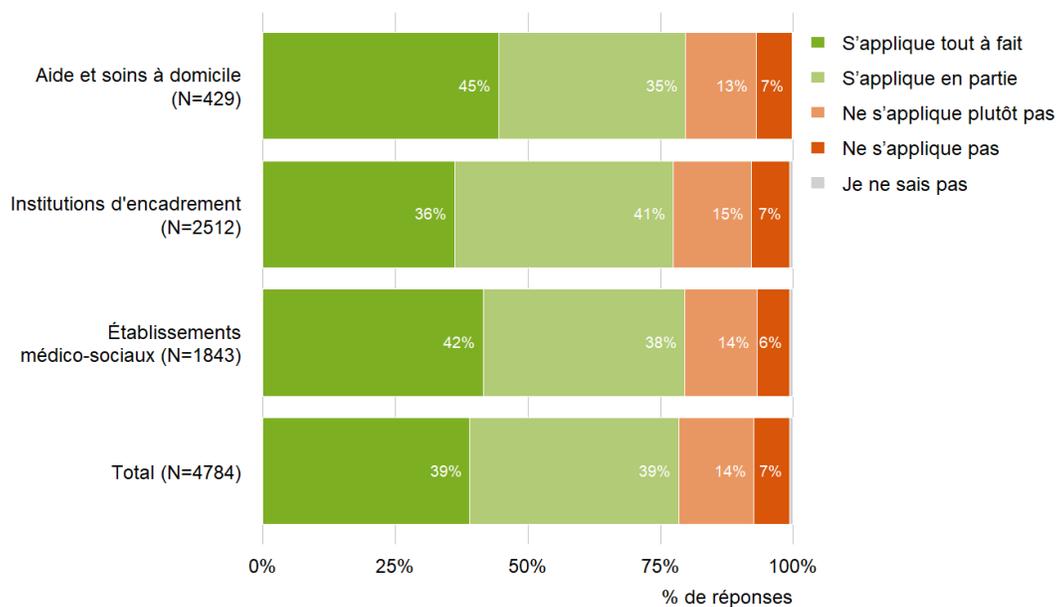
Figure 57: Quel impact votre charge de travail a-t-elle eu sur votre travail ?



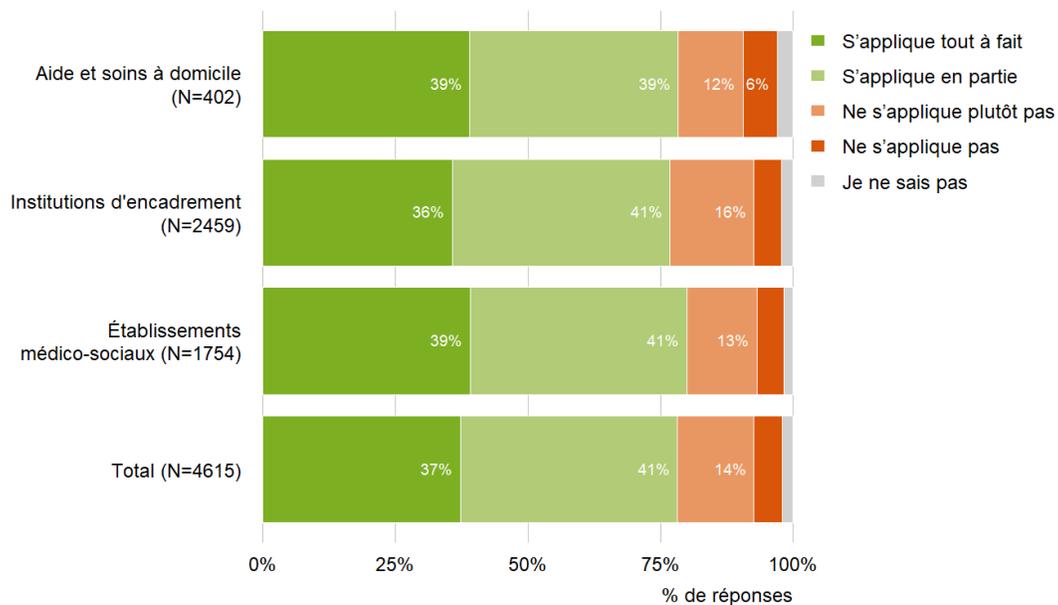
**Figure 58: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? (Total)**



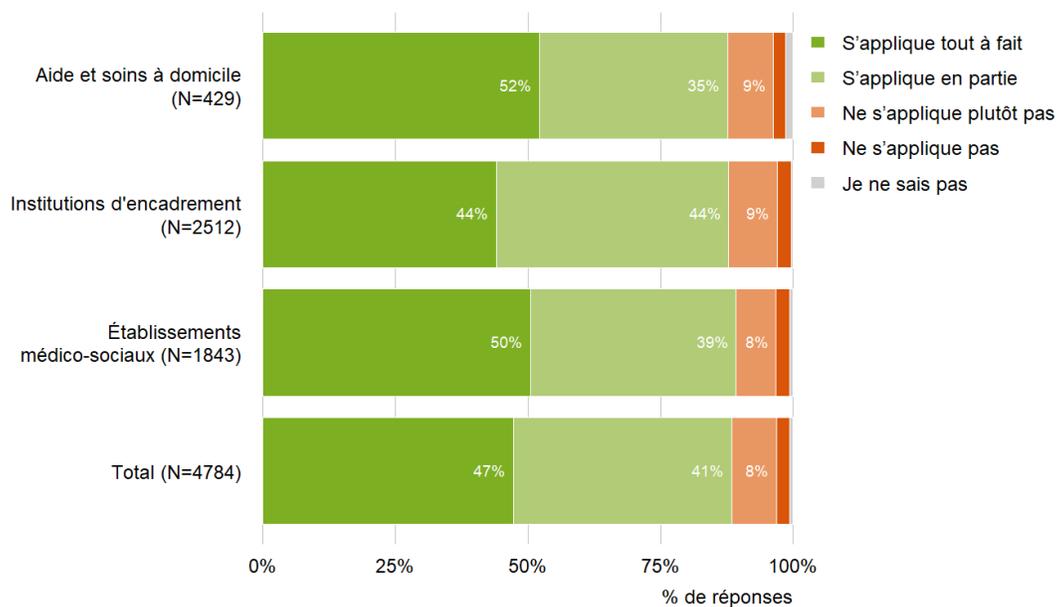
**Figure 59: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? J'ai été suffisamment formé aux mesures de protection.**



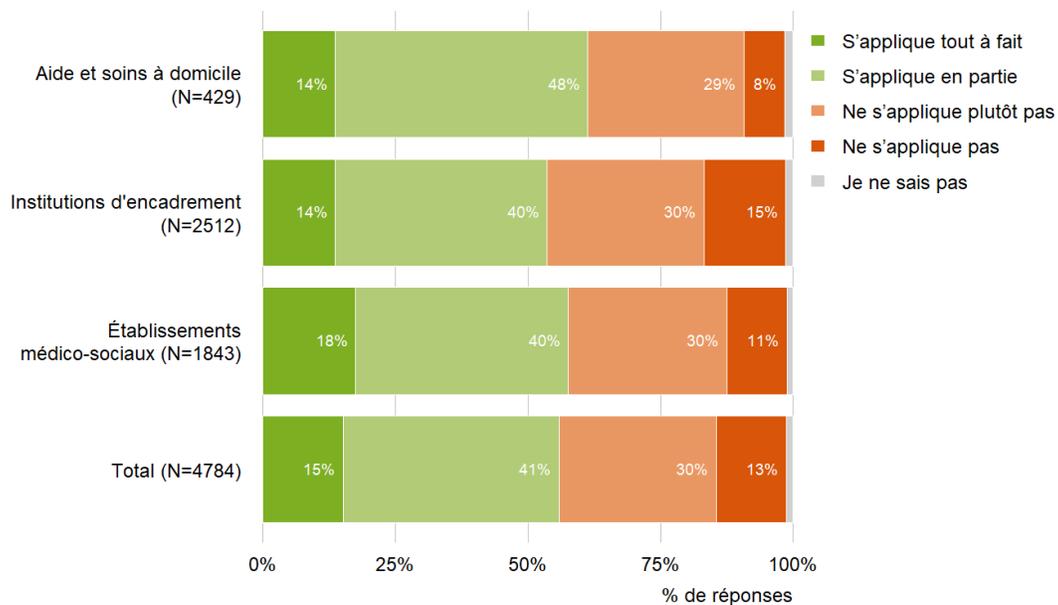
**Figure 60: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? *Mes supérieurs ont su répondre à mes questions relatives aux mesures de protection.***



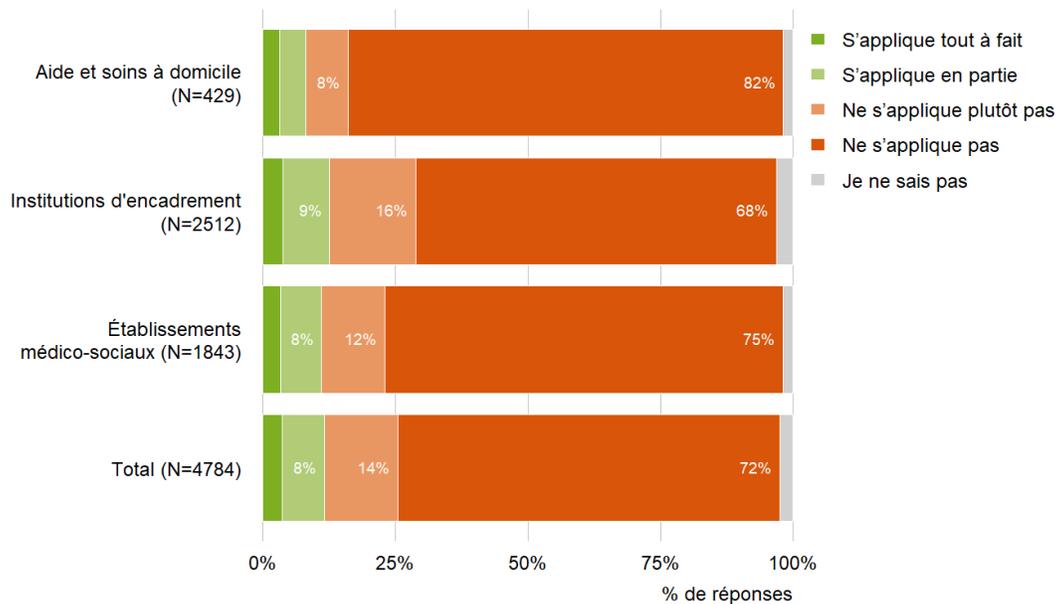
**Figure 61: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? *Je pouvais facilement les appliquer, je les ai comprises et j'étais suffisamment informé.***



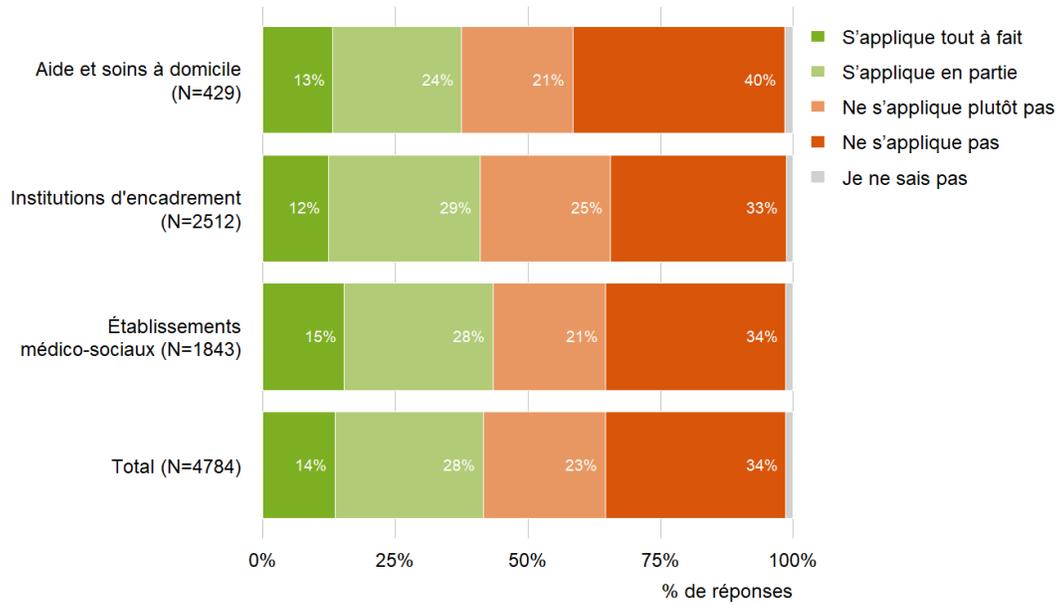
**Figure 62: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? Elles étaient faciles à appliquer, les résidents/les clients respectaient les règles.**



**Figure 63: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ? Je trouve que les mesures de protection sont superflues.**



**Figure 64: Que pensez-vous des mesures de protection mises en place dans votre institution ou votre organisation ?** *Les mesures de protection sont difficiles pour moi, car les résidents, les clients et les proches en souffrent.*



## 4. Situation dans les institutions

Figure 65: Y a-t-il eu des restrictions concernant les visites dans votre institution ?

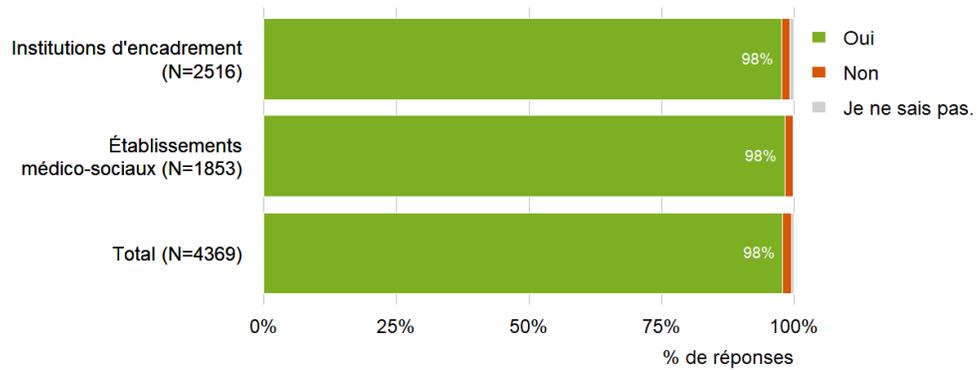
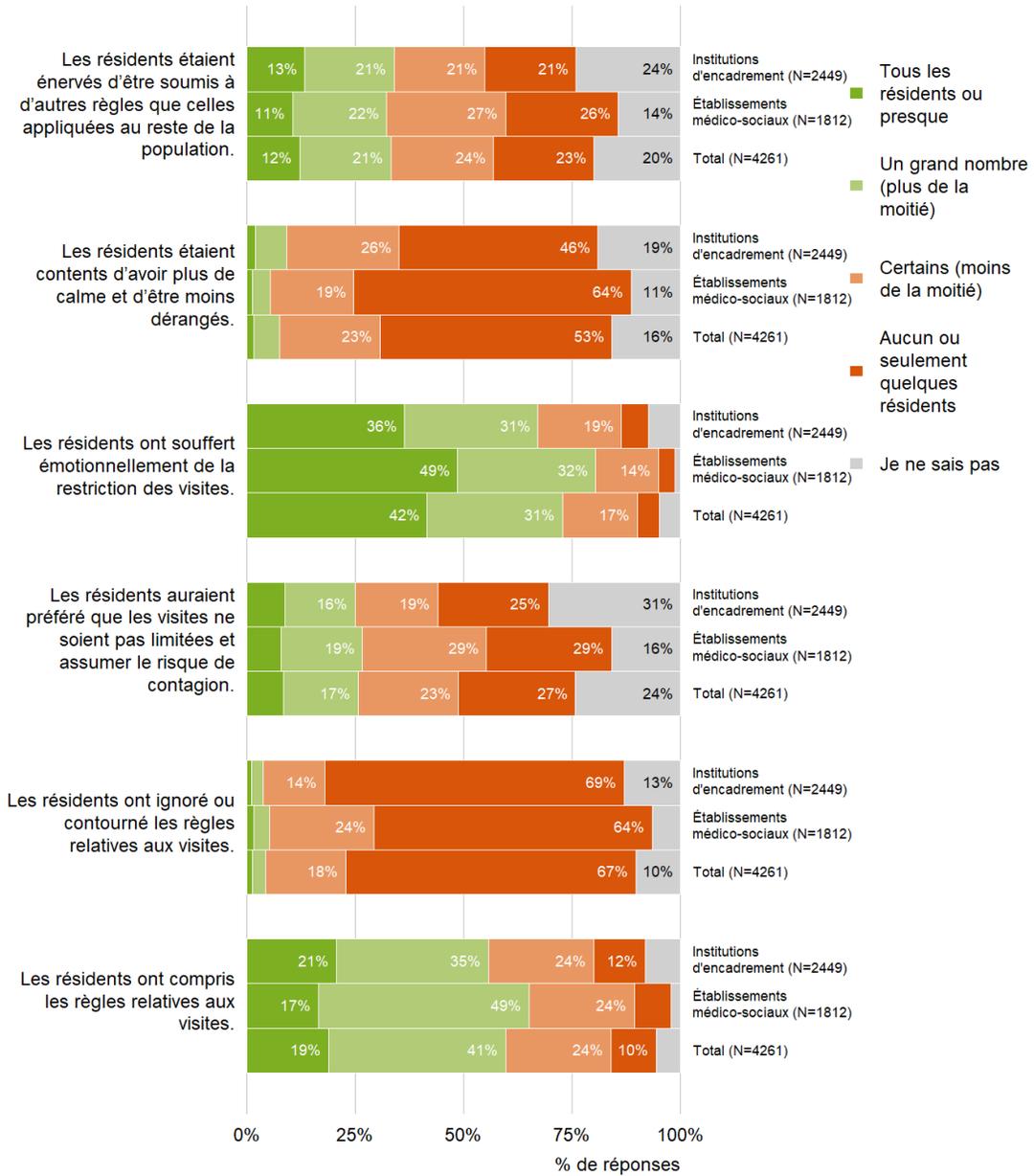


Figure 66: Comment les résidents y ont-ils réagi ?



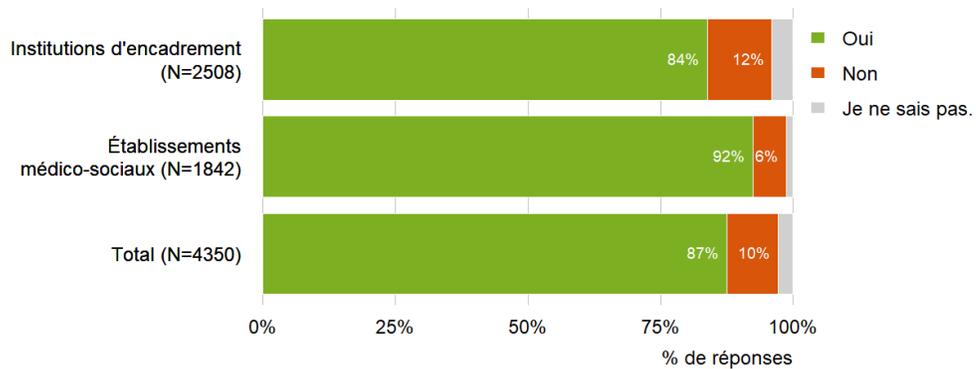
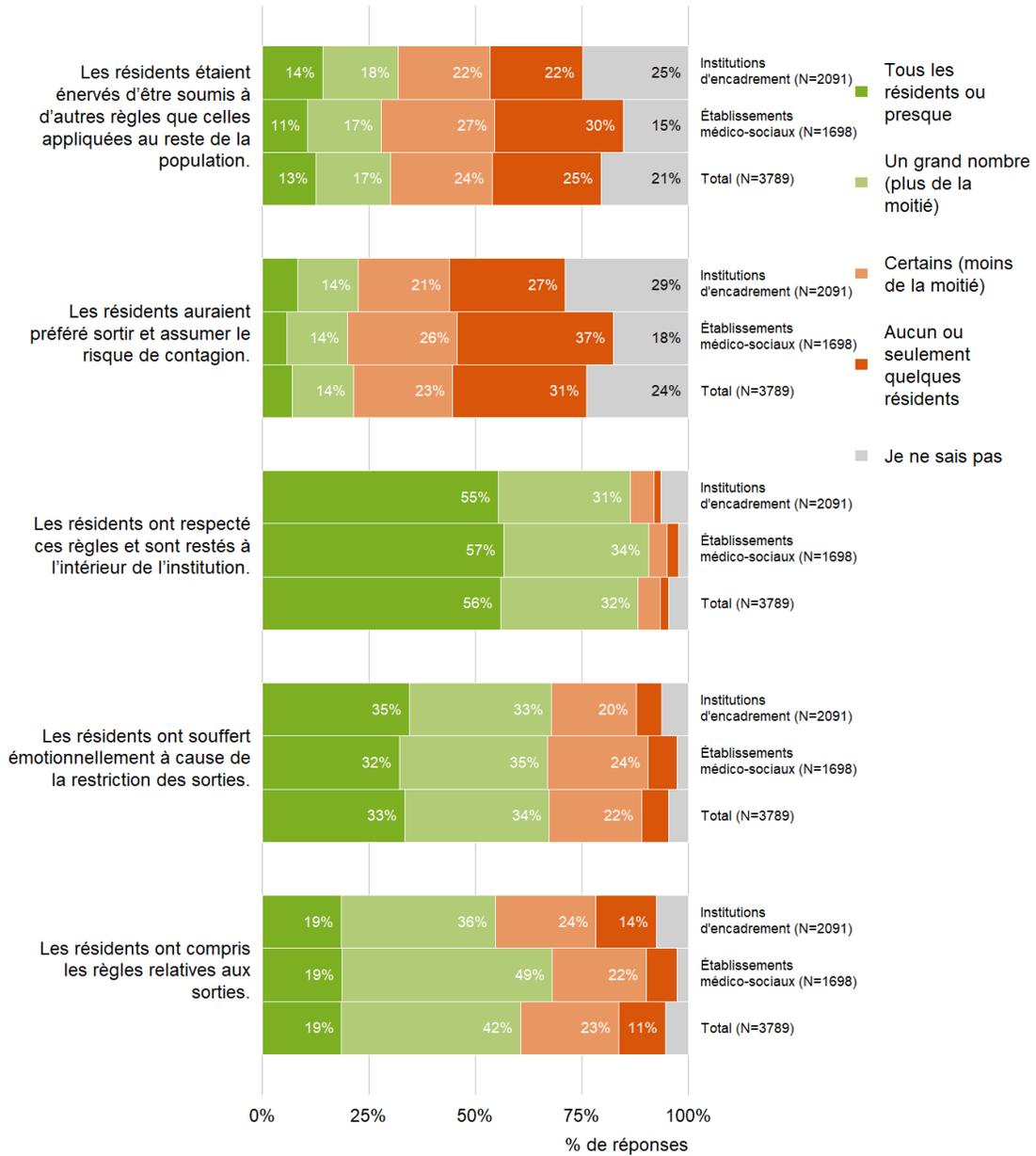
**Figure 67: Votre institution a-t-elle limité les sorties des résidents ?**

Figure 68: Comment les résidents ont-ils réagi à cela ?



**Figure 69: Quel impact les mesures de protection (règles relatives aux visites et sorties, mesures d'hygiène, règles de distanciation) ont-elles eu sur les résidents ?**

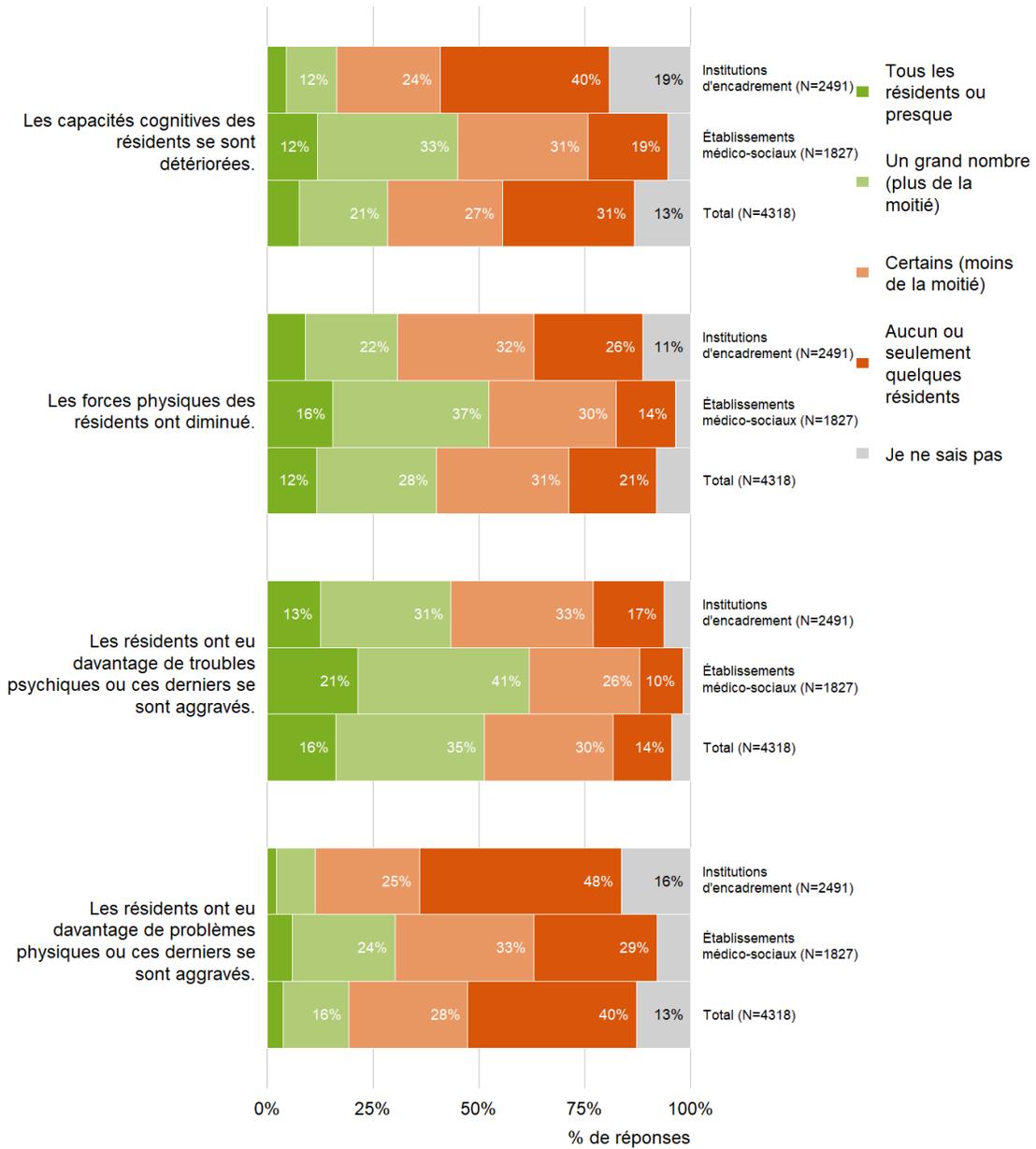


Figure 70: Qu'est-ce qui a été le plus pénible pour les résidents ? (Total)

Plusieurs réponses possibles

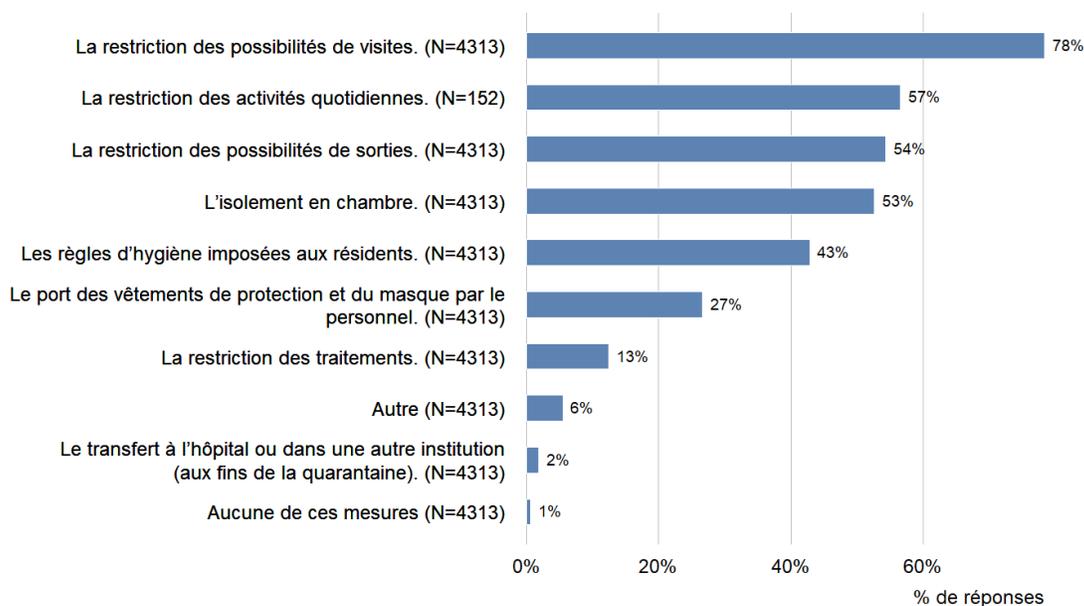


Figure 71: Qu'est-ce qui a été le plus pénible pour les résidents ? (Établissements médico-sociaux)

Plusieurs réponses possibles

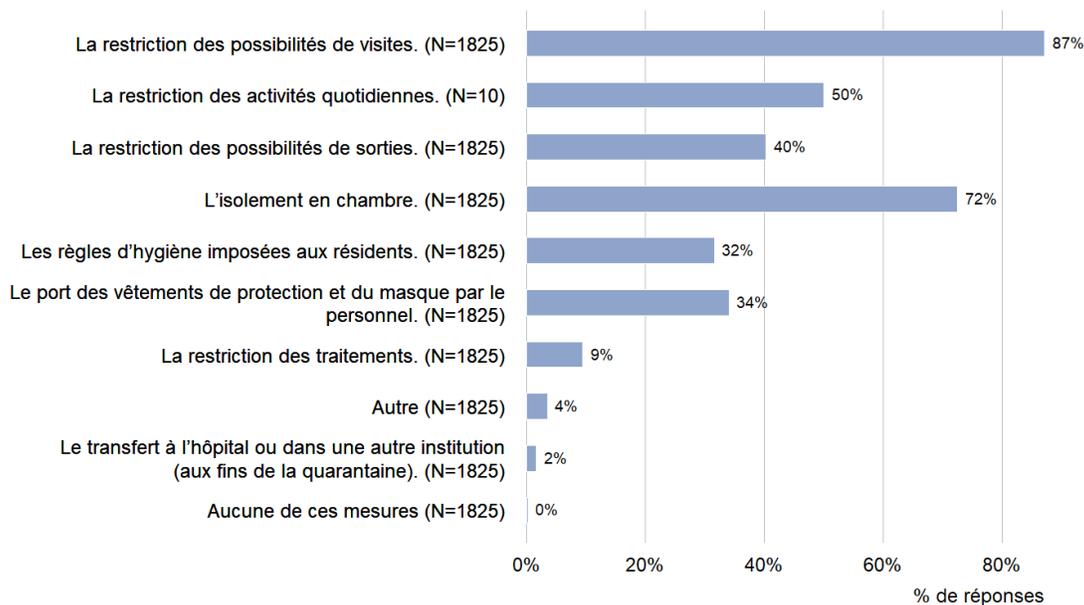


Figure 72: Qu'est-ce qui a été le plus pénible pour les résidents ? (*Institutions d'encadrement*)

Plusieurs réponses possibles

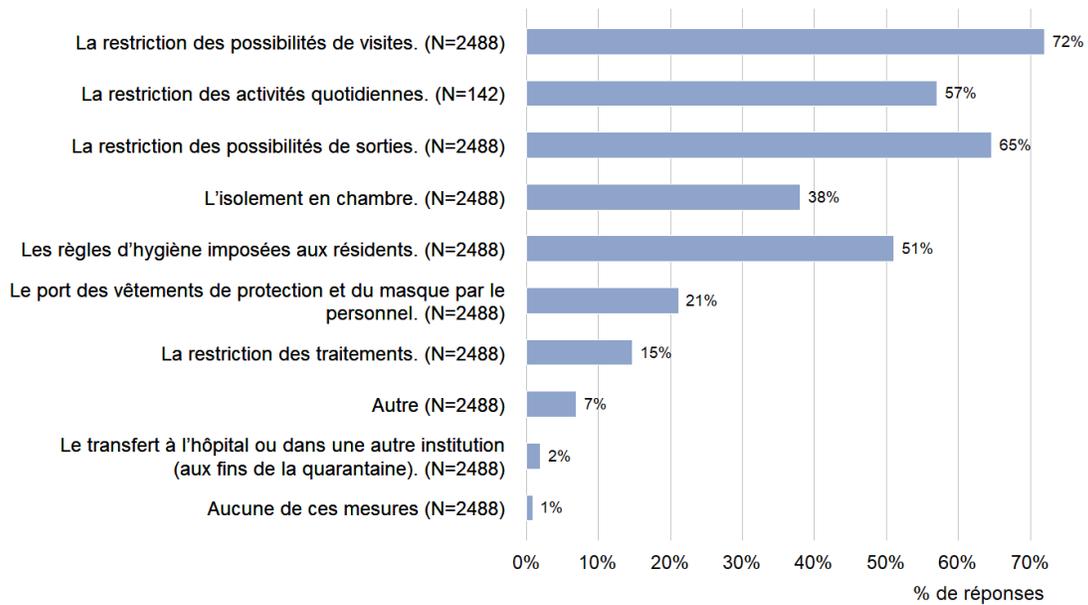


Figure 73: Comment les proches ont-ils réagi aux règles relatives aux visites ?

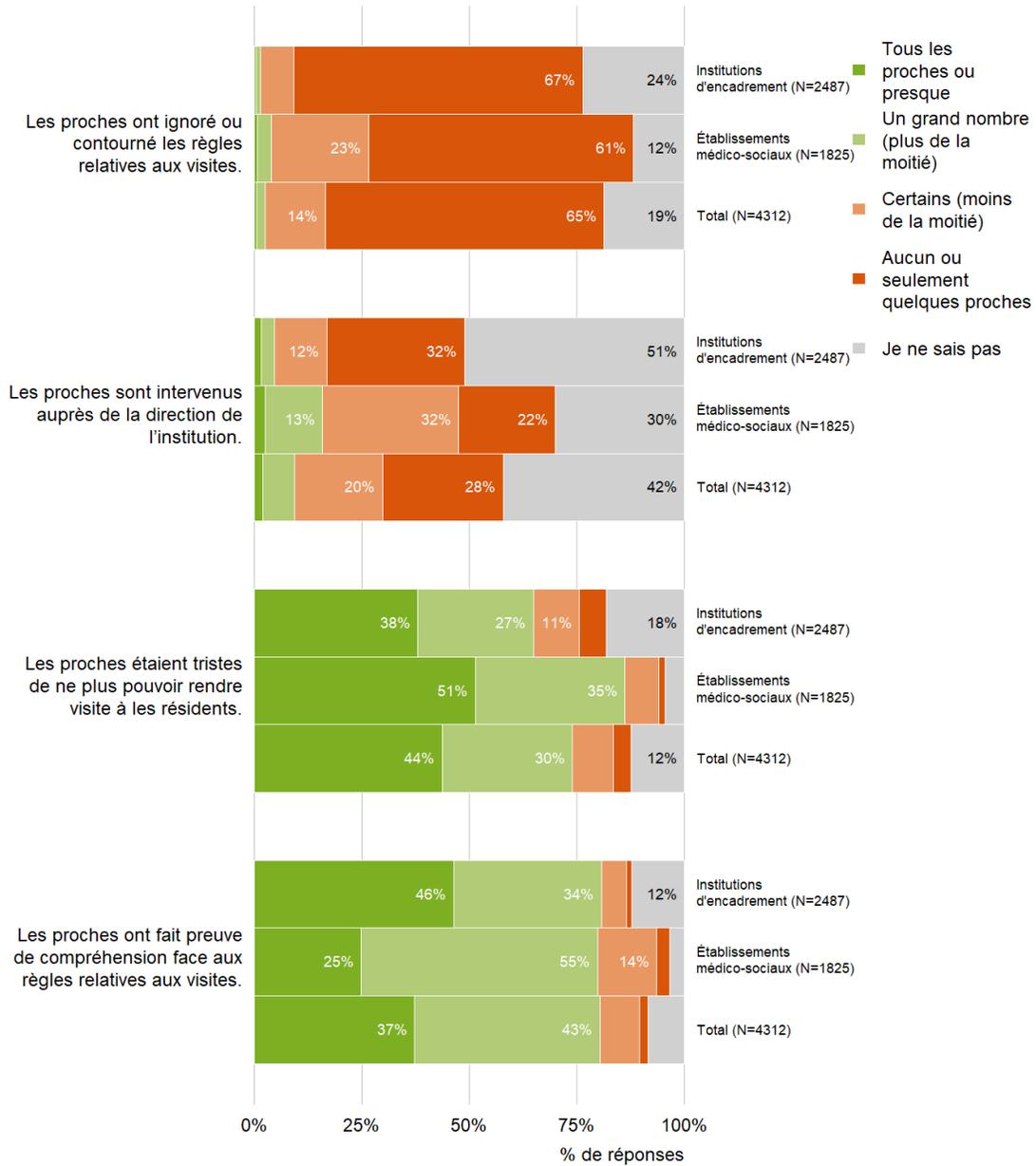


Figure 74: Des résidents ont-ils dû être isolés dans votre institution ?

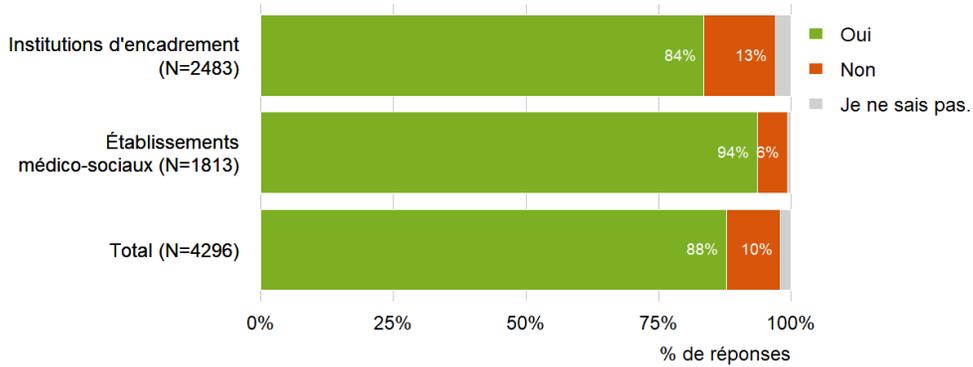
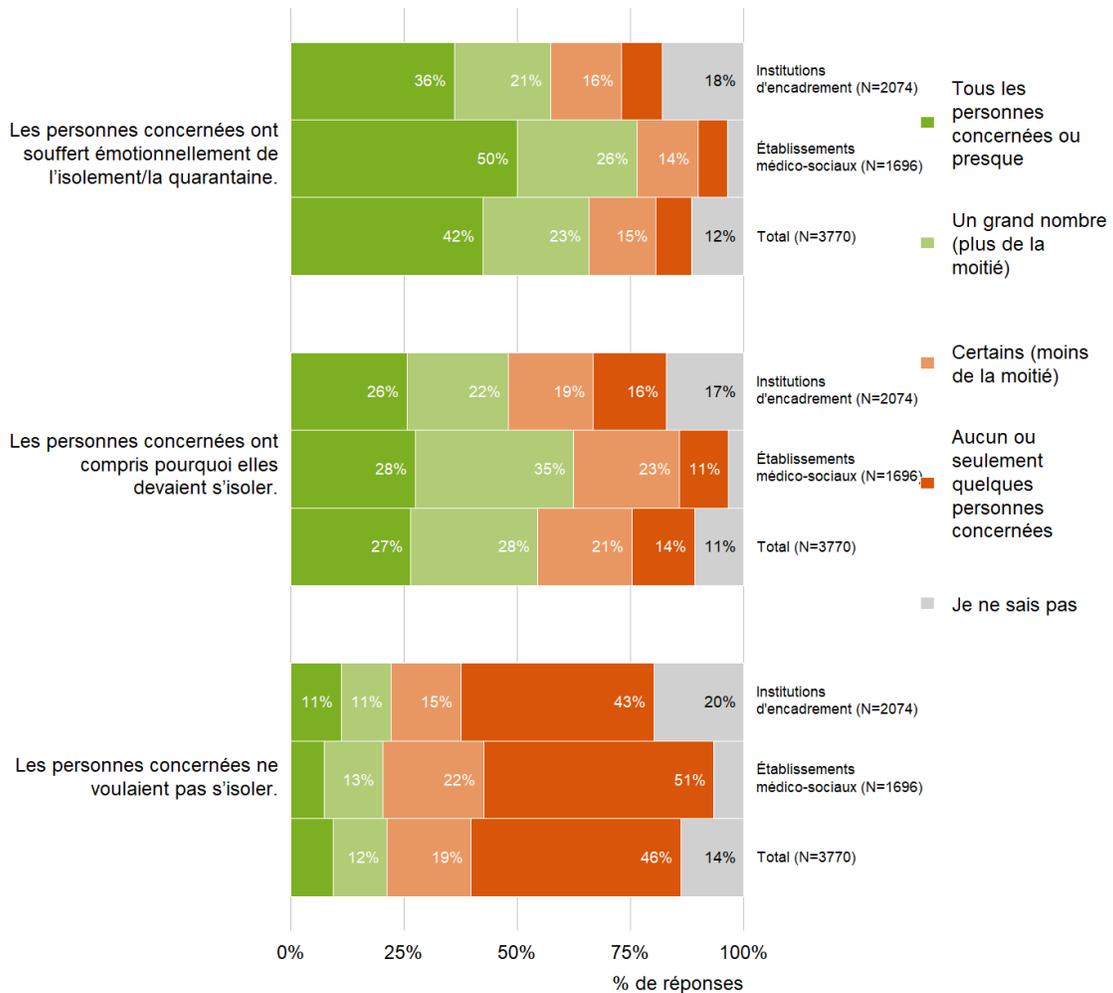


Figure 75: Comment les résidents ont-ils réagi à l'isolement/aux mesures de quarantaine, pour ceux qui ont été concernés ?



## 5. Situation dans les organisations d'aide et de soins à domicile

Figure 76: Les personnes âgées doivent rester chez elles. Comment vos clients ont-ils réagi à cette recommandation ?

N=505

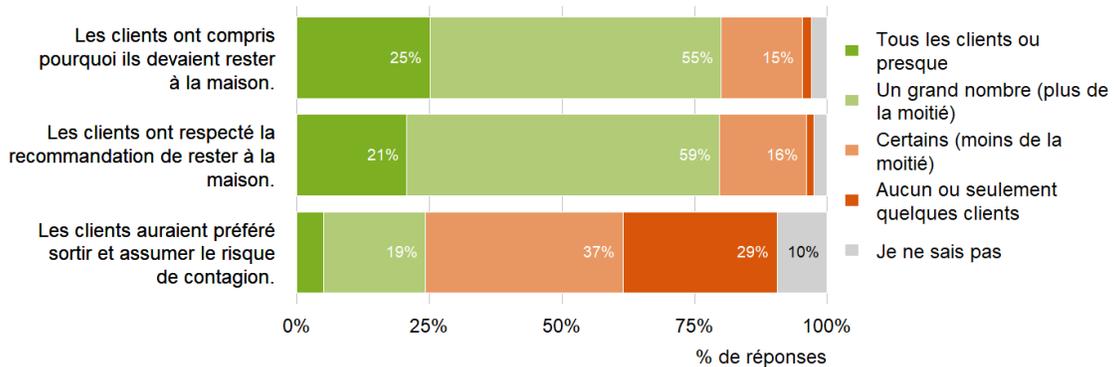
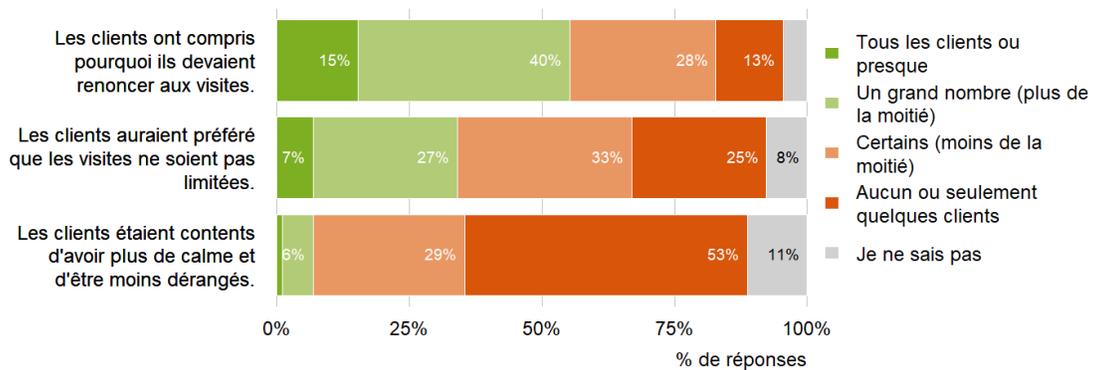


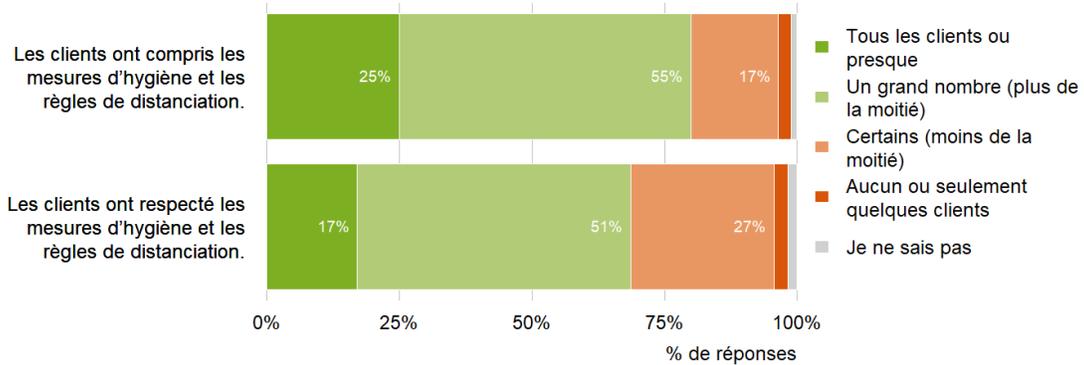
Figure 77: Les personnes âgées et les personnes à risque doivent renoncer aux visites. Comment vos clients ont-ils réagi à cette recommandation ?

N=505



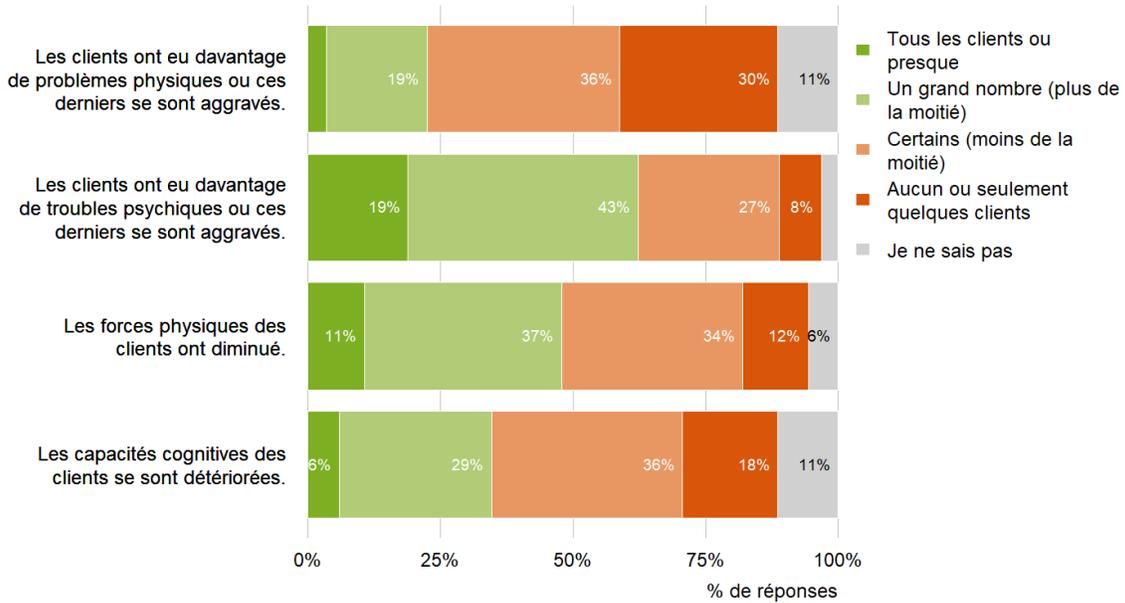
**Figure 78: Comment vos clients ont-ils réagi aux recommandations d'hygiène et de distanciation ?**

N=503



**Figure 79: Quel impact les mesures de protection (règles relatives aux visites, mesures d'hygiène, règles de distanciation) ont-elles eu sur vos clients ?**

N=501



## 6. Besoin d'intervention

Figure 80: Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? (Total)

Plusieurs réponses possibles

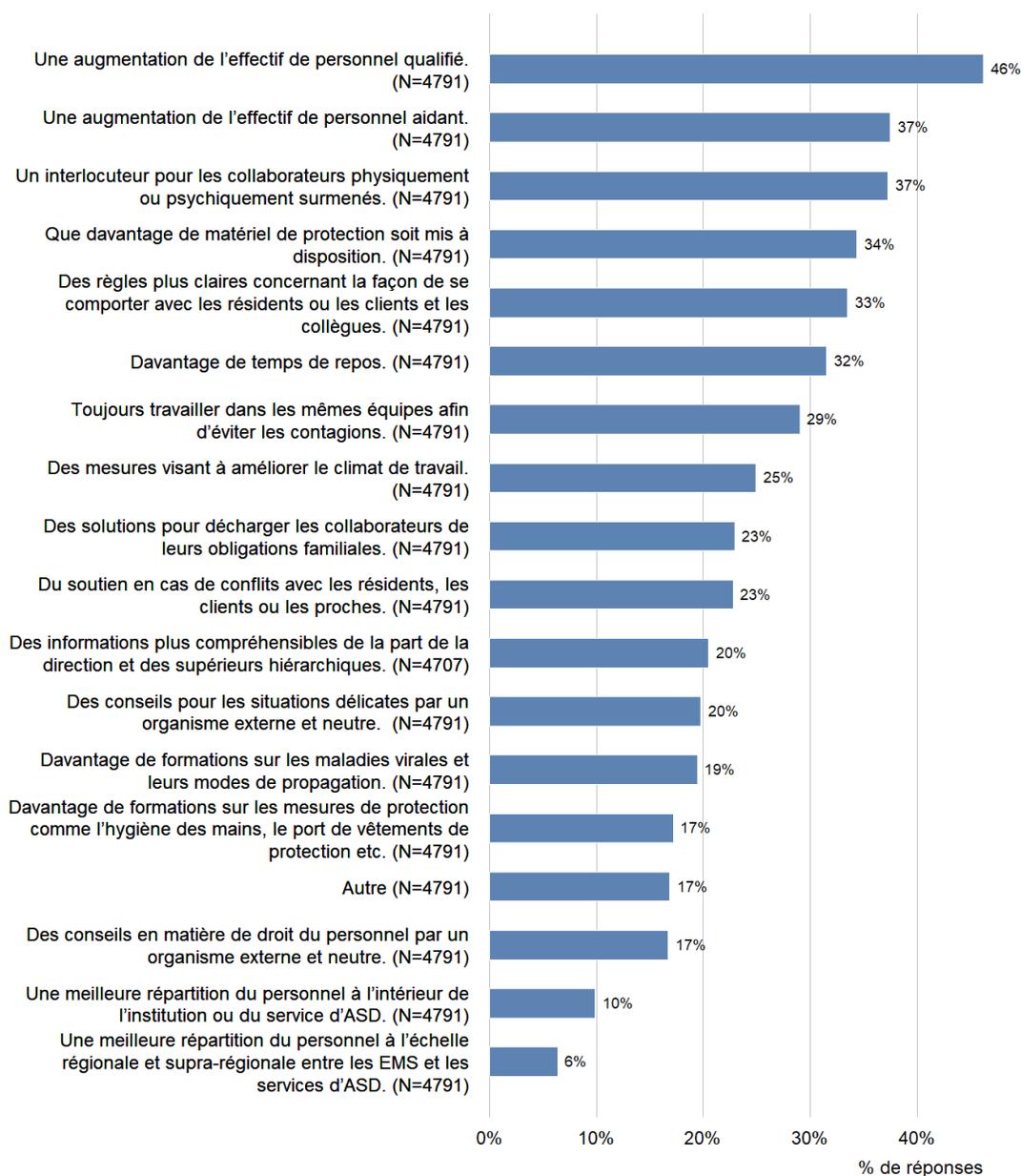


Figure 81: Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? (Établissements médico-sociaux)

Plusieurs réponses possibles

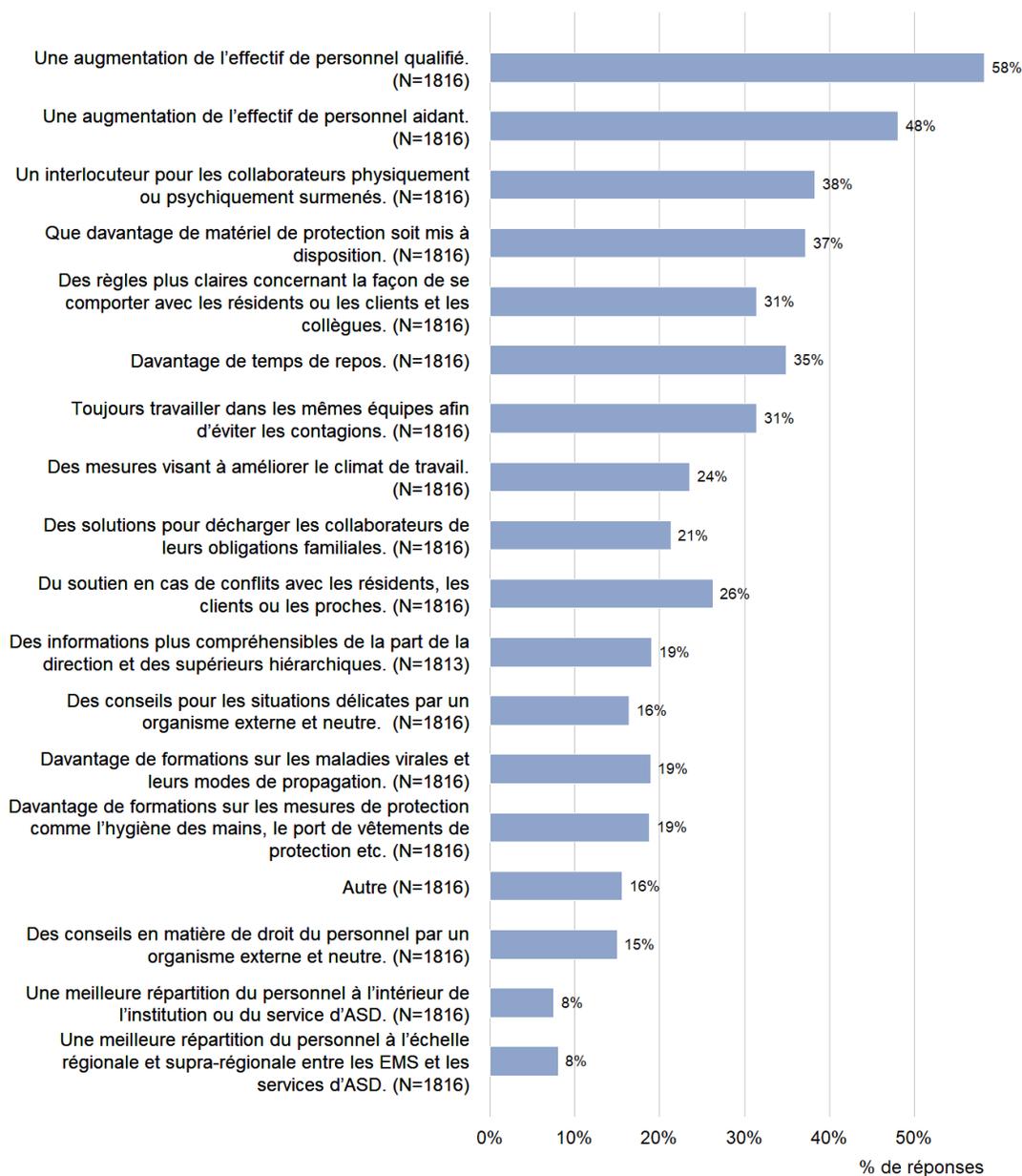


Figure 82: Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? (*Institutions d'encadrement*)

Plusieurs réponses possibles

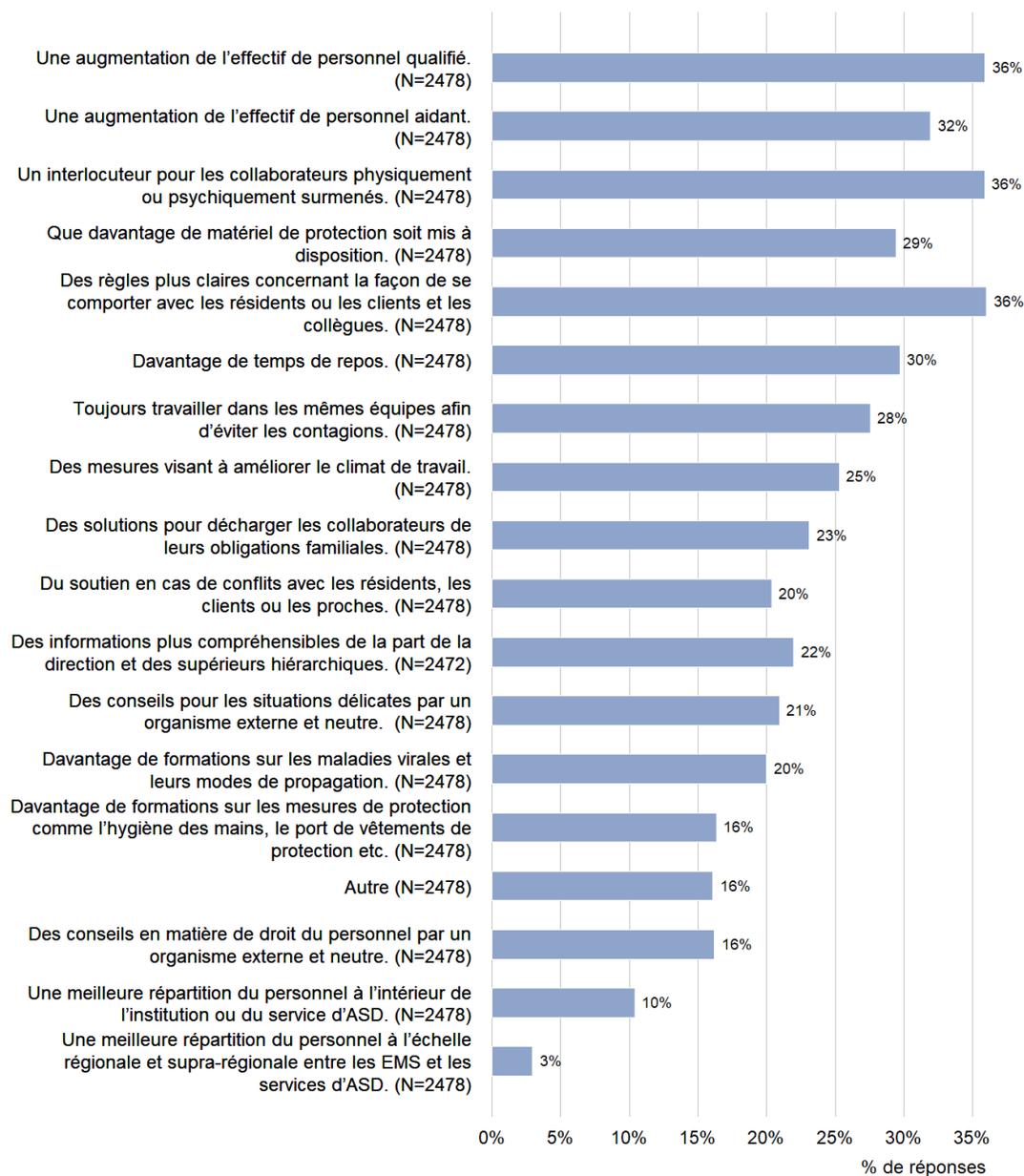


Figure 83: Que souhaiteriez-vous au cas où une nouvelle vague devait arriver ? (*Aide et soins à domicile*)

Plusieurs réponses possibles

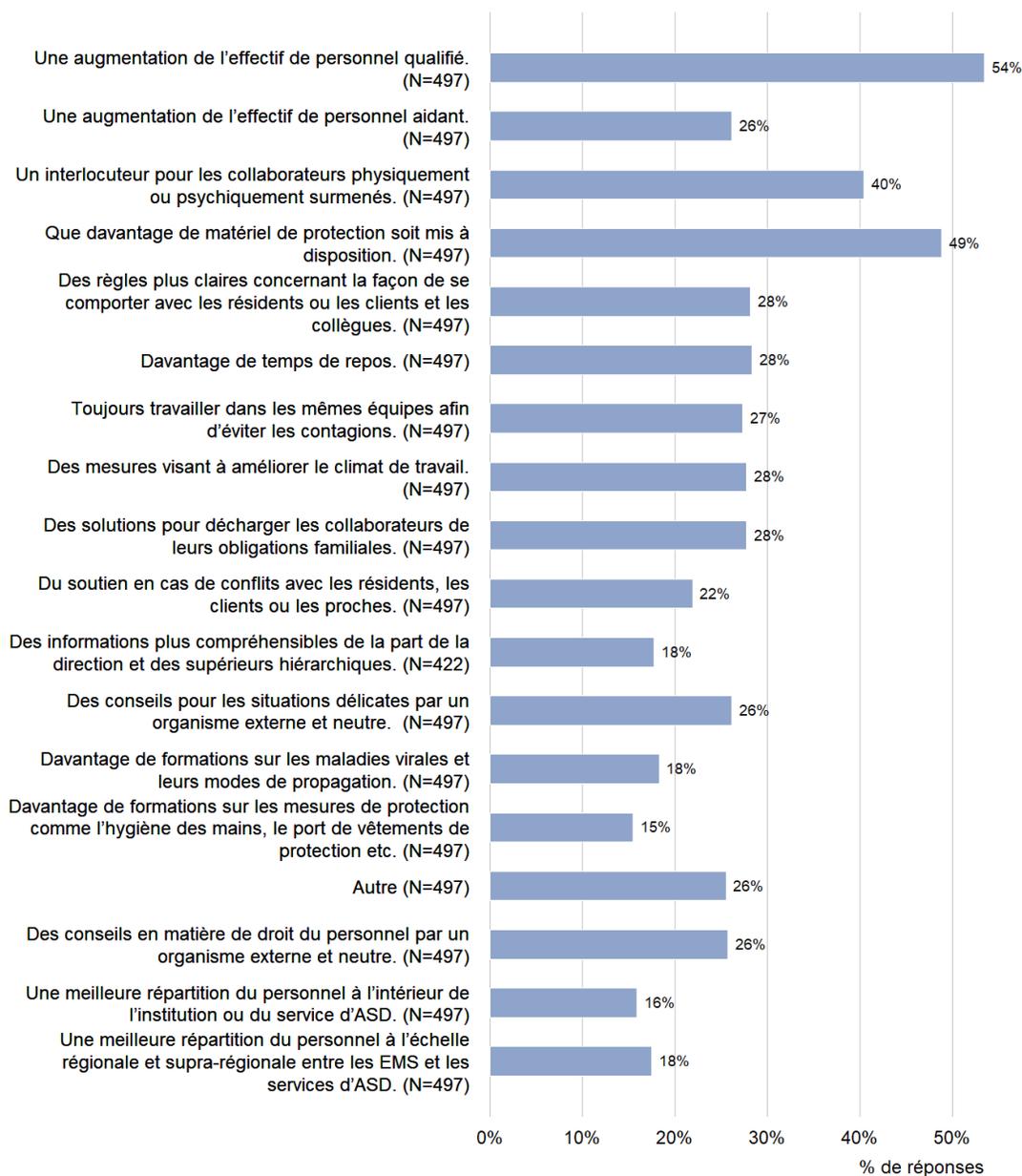
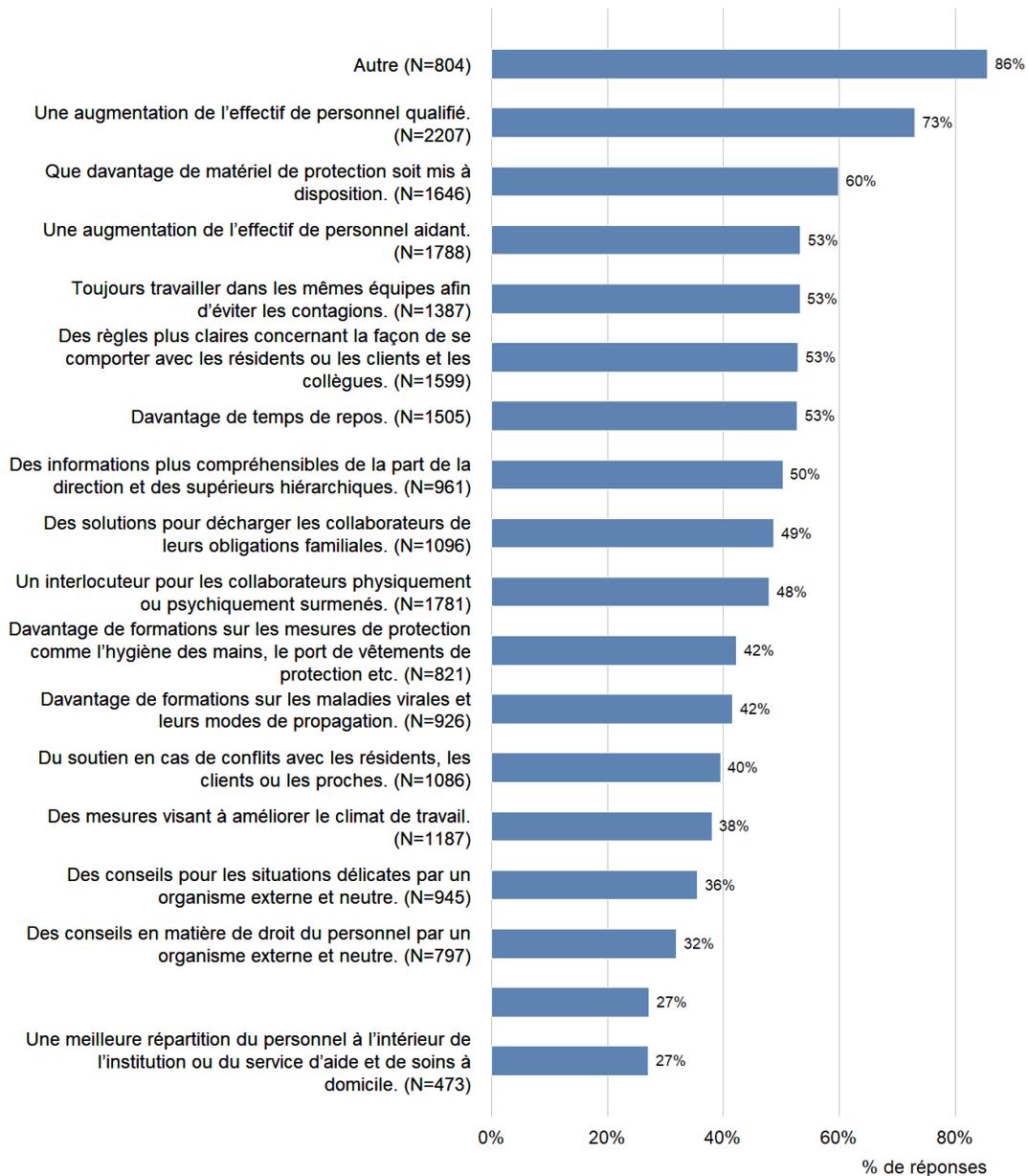


Figure 84: Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? (Total)

Plusieurs réponses possibles



**Figure 85: Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? (Établissements médico-sociaux)**

Plusieurs réponses possibles

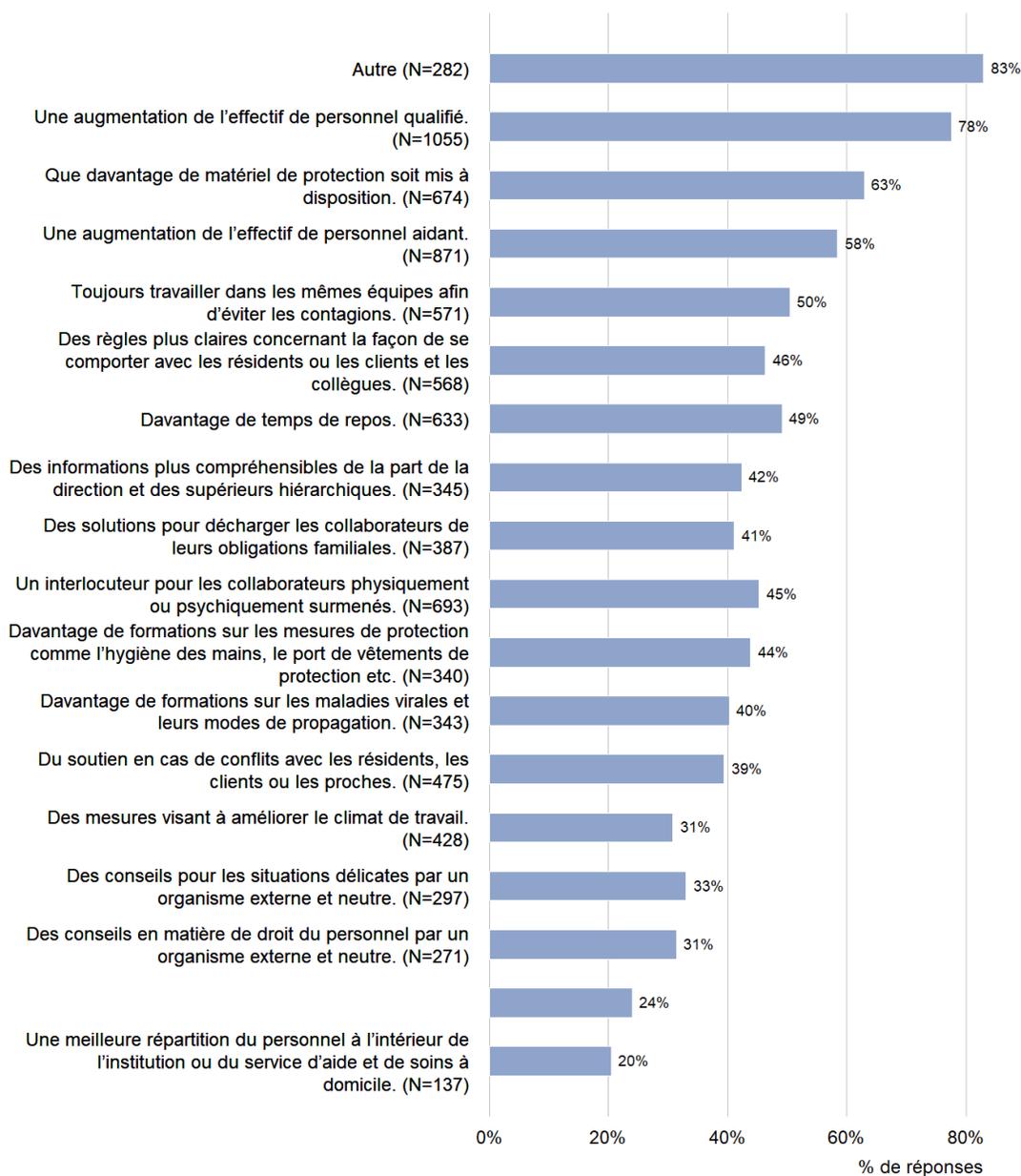


Figure 86: Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? (*Institutions d'encadrement*)

Plusieurs réponses possibles

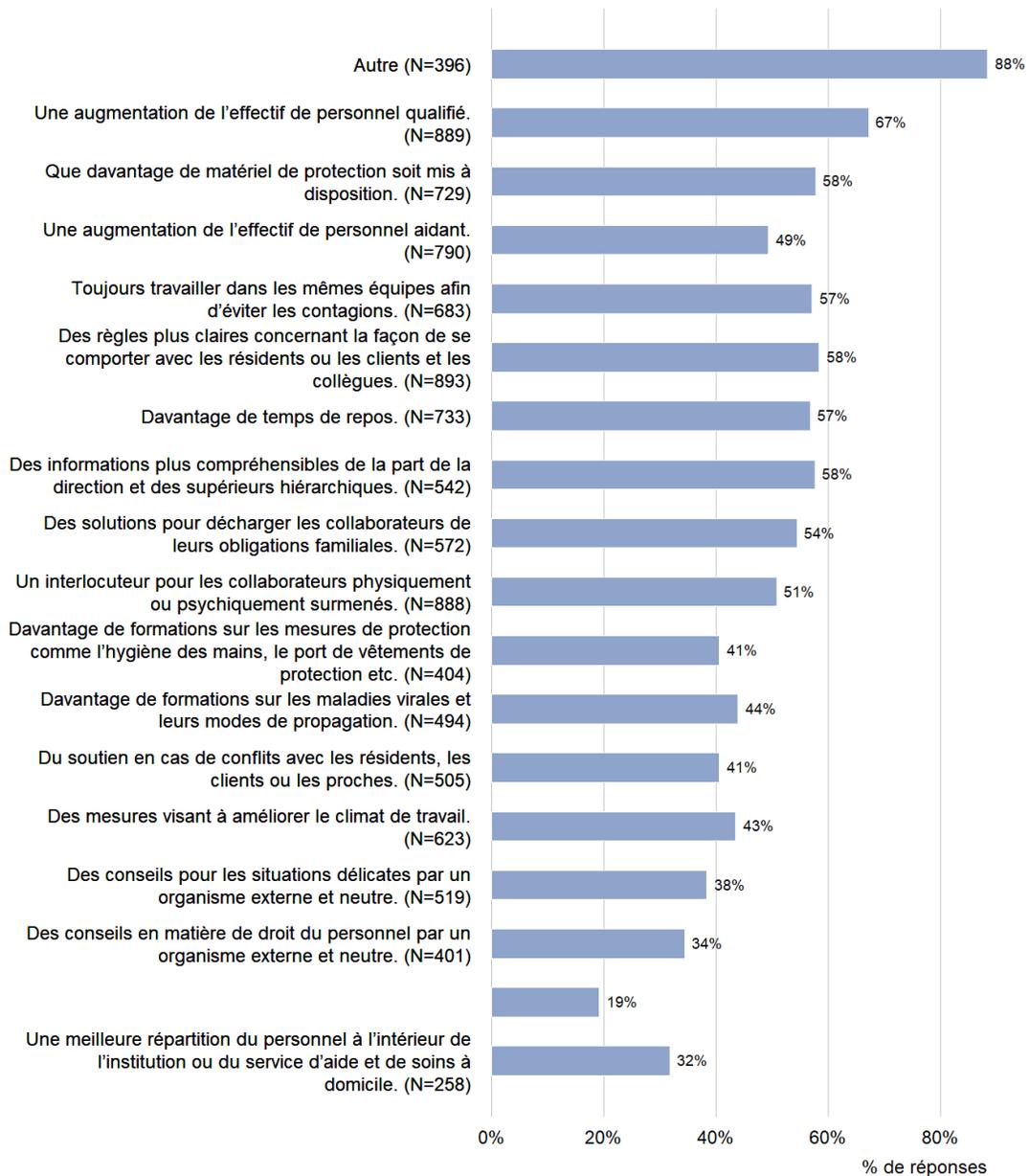
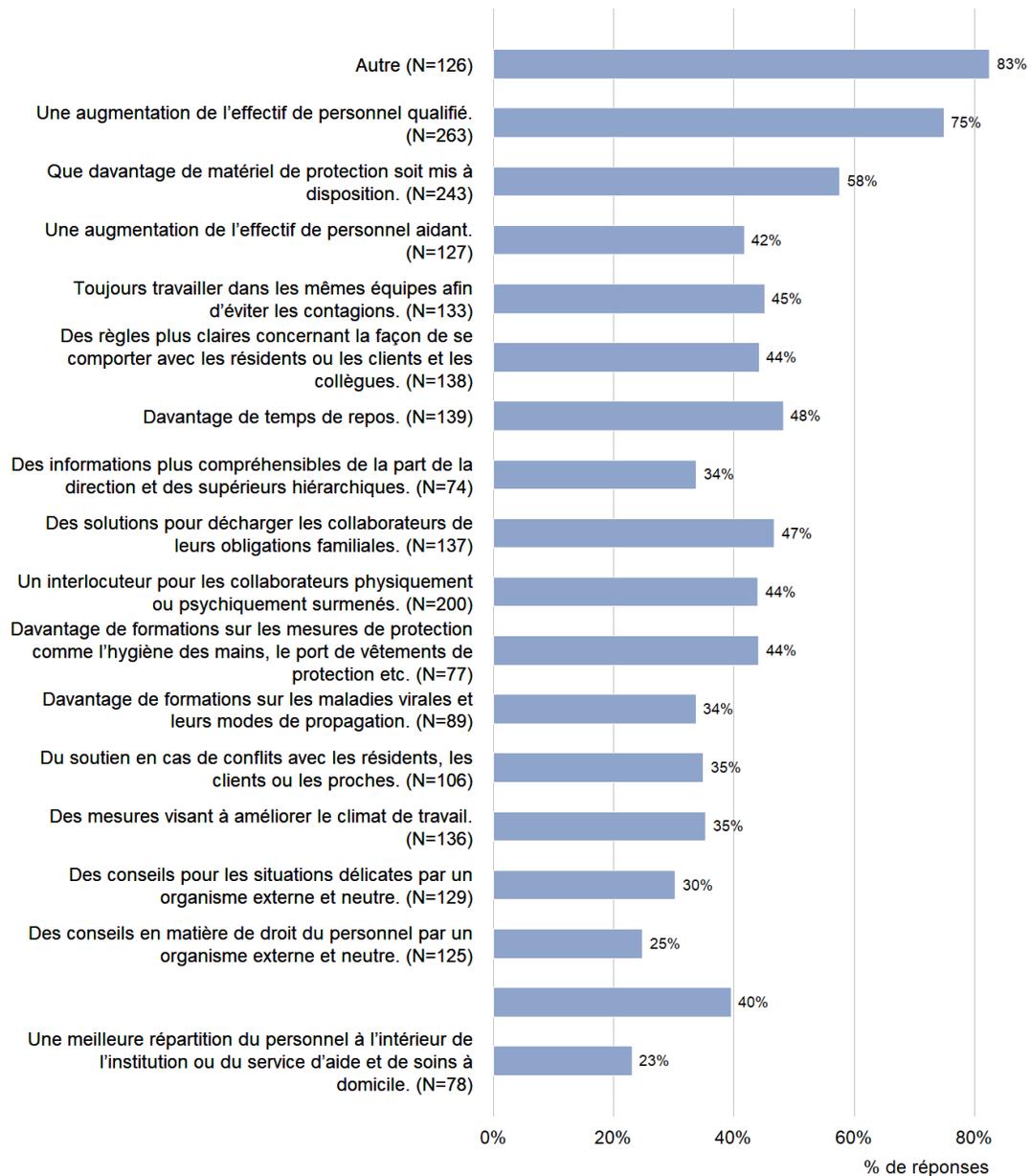


Figure 87: Parmi ces mesures, lesquelles sont selon vous les trois plus importantes ? (*Aide et soins à domicile*)

Plusieurs réponses possibles



**Figure 88: Seriez-vous prêt à vous faire vacciner ?**