

Appel à Manifestation d'Intérêt : « Santé Vous Bien ! » Agora Lib' - Anact

Organisation et conditions de travail : le rôle des CPTS pour la santé des professionnels de santé libéraux

Depuis le 1^{er} trimestre 2023, l'association Agora Lib' a répondu à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) « De la prospective-anticipation, à la simulation et l'expérimentation : accompagner les apprentissages et la transition des modèles de travail », porté par l'Anact (agence nationale d'amélioration des conditions de travail) et le dispositif de la Fabrique CTO (conditions de travail et organisation) pour observer et comprendre comment, les CPTS peuvent agir sur les conditions de travail des professionnels de santé libéraux, et par conséquent sur leur santé au travail.

En effet, de par leur proximité avec les professionnels de santé libéraux et de par leur formation aux métiers du soin ou en gestion de la santé, plusieurs chargés d'accompagnement Agora Lib' convaincus du continuum existant entre la qualité des prises en charge patients et la qualité de vie au travail des soignants, ont profité de cet AMI national pour engager une expérimentation en Nouvelle Aquitaine.

Baptisé « Santé Vous Bien ! » (SVB), ce projet a retenu cinq CPTS sur la base du volontariat, pour concevoir et expérimenter sur leur territoire, des actions en faveur des transformations des conditions de travail des professionnels de santé libéraux. Déployé sur une période de 18 mois, de juin 2023 à octobre 2024, ce projet a impliqué les coordinateurs des CPTS, des membres de leur gouvernance ainsi que des professionnels de santé intéressés par le sujet au sein de ces structures.



Articulée en quatre étapes, la démarche expérimentale du projet a commencé par une phase de diagnostic, permettant aux équipes CPTS d'évaluer les besoins des professionnels de santé sur leur terrain. Puis, une phase de conception d'un scénario expérimental leur a permis de développer des actions spécifiques en faveur du bien-être et de la santé des soignants. Au cœur du projet, la phase d'expérimentation de ces actions s'est étendue sur une période de 6 mois. Enfin, une phase de pérennisation et de diffusion des résultats est en cours. Les objectifs étant d'inscrire durablement et en dehors du cadre de cet AMI, la thématique de la santé des soignants au travail comme consubstantielle au bon fonctionnement des CPTS, et plus largement à l'évolution du système de santé ambulatoire.

Durant toute la durée de l'expérimentation, l'équipe projet d'Agora Lib' a donc accompagné ces cinq équipes CPTS à travers des échanges individuels et collectifs, en distanciel ou en présentiel, sous forme de journées de travail collaboratif.

Résultats et discussion

De taille, localisation et spécificités différentes, les CPTS engagées dans le projet ont toutes imaginé des actions diversifiées pour agir sur le bien-être et la santé des professionnels. Toutefois, sur les cinq de départ, deux ont rapidement quitté l'expérimentation pour des raisons de conflits relationnels au sein de leur gouvernance. Leur sortie précoce a constitué un premier élément d'analyse, soulignant l'importance du management des relations professionnelles au sein de ces nouvelles structures, mais aussi l'importance de la structuration juridique et du rôle porté par la gouvernance dans leur stabilité et pérennité.

Parallèlement, la phase de diagnostic a mis en avant la nécessité d'adapter la temporalité de cette démarche projet à la temporalité du travail réel des professionnels de santé libéraux. Comme exprimé par les équipes CPTS, cette adaptation fût essentielle pour éviter le risque de désintéressement des professionnels de santé au projet. Enfin, cette première phase fût également capitale pour comprendre que même si la santé des soignants est un sujet fédérateur, facteur de mobilisation donnant du « sens » au travail au sein des CPTS, il est aussi un sujet complexe tel un tabou, qui demande aux professionnels de santé une remise en question et une parenthèse pour « s'autoriser à prendre du temps pour soi ».

Dans un climat de travail souvent tendu par une surcharge d'activité ou par le manque de reconnaissance et de soutien de l'environnement professionnel, et parfois même personnel, cette acceptation « au lâcher prise » n'est pas toujours aisée.

Ainsi, les équipes CPTS ont managé et « ménagé » leurs professionnels de santé en construisant des actions qui, tant dans leur forme que leur contenu, s'inscrivent dans une démarche de développement durable de conditions de travail respectueuses du bien-être au travail.

La palette d'actions menée est donc variée : ouverture d'espaces de discussion ; organisation de soirées de prévention et d'échanges sur le thème du bien-être au travail ; organisation de focus groupes pour aider au lâcher prise et développer le soutien collectif ; accueil des nouveaux professionnels sur le territoire CPTS ; création d'une « bulle de bien-être » au cœur du territoire CPTS pour offrir aux professionnels un lieu de repos et d'accueil, animé d'ateliers collectifs de promotion et de prévention de la santé ; organisation d'activités sportives durant et autour des horaires de travail ; ou encore soutien et accompagnement administratif pour encourager les formations à la maîtrise de stage universitaire. Autant d'actions déployées pour améliorer le quotidien des professionnels de santé mais aussi l'attractivité des territoires. Cette évolution place de fait les CPTS comme un acteur majeur dans le développement d'une culture organisationnelle bienveillante, garante de meilleures conditions de travail pour mieux soutenir, attirer, fidéliser et « prendre soin de ceux qui prennent soin ».

*Morgane Cousin, Cheffe de projet SVB !
Pour l'équipe projet Agora Lib'*

 **Retrouvez l'intégralité des résultats de l'étude, les témoignages des CPTS et toute l'équipe Agora Lib' au colloque « SVB : CPTS cadre de réflexion et d'action pour la santé des soignants » Le 12 décembre 2024 à Poitiers - Lien d'inscription : <https://forms.gle/6wZ7rYU5uB4ZV8ER9>**