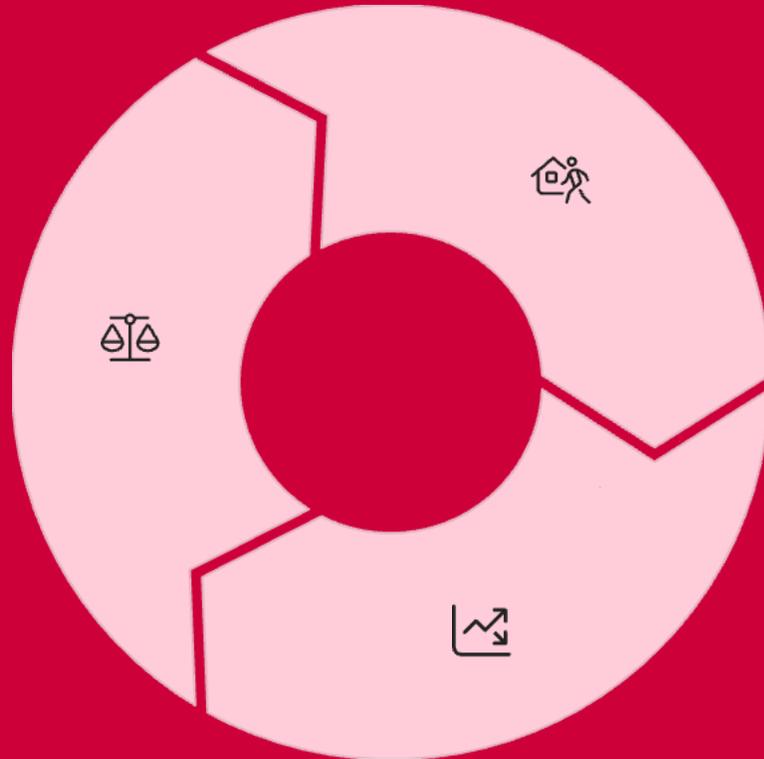




Complètement Perchées : Ces équipes qui ancrent leur bien-être !

Qualité de Vie et conditions de travail

Enjeux et défis pour l'équilibre professionnel en santé.



Expérience en Résidence

Témoignages de pratiques innovantes.

Matrice QVCT

Un outil d'évaluation et d'amélioration continue.

Les intervenantes



MSP LUNELLOISE (34)

Gaëlle BACOU, IDEL, facilitatrice et administratrice de Fécop

- Tiffany DERoyer, diététicienne pédiatrique et coordinatrice
- Véronique OMS, coordinatrice



FECOP (31)

Aurélie MOUNEYRAC, Dr en psychologie sociale et chargée de mission



MSP DE LA TERRASSE (31)

Sophie RENARD, MG, facilitatrice et vice-présidente de Fécop

- Lisa BARRERE, IDE et co-gérante

Bien-être en équipe ?



L'équipe coordonnée : un « groupe »

Nombre restreint de membres

Poursuite en commun et de façon active des mêmes buts

Relations affectives

Forte interdépendance des membres et sentiments de solidarité

Constitution de normes, de croyances, de signaux et de rites propres au groupe

Anzieu et Martin 1968

L'équipe coordonnée : une organisation de travail

- Une structure juridique, avec gouvernance, dans un but d'organiser et coordonner l'activité



Besoins :

- De performance
- D'attractivité – fidélisation
- Prévention des RPS

Émergence de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Dès les années 30-40

(Hawthorne effet : Whitehead (1938), Roethlisberger et Dickson (1939))

- Effet des conditions de travail sur la performance
- Effet de l'observation / des entretiens avec les travailleurs sur la performance

Années 60-70

- Développement des **modèles de la motivation**
- **Toyotisme** et intégration des retours des travailleurs

1973 : Création de l'ANACT (Agence pour l'Amélioration des Conditions de Travail), dont l'objectif était de concilier intérêt du travail et efficacité, en innovant en termes de modes organisationnels du travail

Émergence de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

- Juin 2013 : Accord National Interprofessionnel sur l'égalité professionnelle et la Qualité de Vie au Travail (ANI)

QVT = « les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci, déterminant la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte. »

Elle ambitionne simultanément d'améliorer la santé et de contribuer à la performance.

Émergence de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Décembre 2020 : Nouvel Accord national interprofessionnel (Ani) modifiant la QVT au profit de la QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail)

- Objectif : instaurer un travail durable d'amélioration de la qualité de vie au travail
- A comprendre : développer des actions de « bien-être » oui, mais pas uniquement celles-ci et elles ne permettent pas de négliger des besoins d'amélioration du travail sur d'autres aspects (manque de sens au travail, inégalités dans l'organisation, etc).

Contexte actuel de problématiques telles que le stress au travail, le besoin d'attractivité et de fidélisation des travailleurs, la transition numérique (télétravail, RPS)

- Connaissance de la stratégie, du projet d'entreprise
- Clarté des rôles
- Diffusion des procédures de travail
- Te
- T
- Il
-

Adéquation des pétales avec les structures de l'exercice coordonné ?

ment
patif,
engagement

Relations
au travail,
climat
social

- Relations au travail
- Organisation des réunions internes
- Diffusion des supports internes
- Rôle des instances
- Evènements conviviaux
- Lieux de pause

Vigilance sur le monocatégoriel ?

du
travail

- Clarté du travail
- Autonomie dans le travail
- Moyens pour réaliser le travail
- Clarté des consignes
- Gestion de l'activité

QVT

Question de vocabulaire ?

Des ajouts à faire ?

Santé au travail

pour tous

Compétences,
parcours
professionnels

- Prise en compte de la santé
- Diffusion du DUERP
- Mise en œuvre du plan d'actions

Des choses à enlever ?

Des choses qu'on peut travailler ?

professionnels

- Parcours d'intégration
- Entretiens individuels
- Gestion des compétences
- Plan de formation
- Adaptation des compétences
- Utilisation des dispositifs

1. ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL

- Les rôles et missions de chacun sont clairement définis.
- Les membres de l'équipe connaissent et s'impliquent dans le projet de santé.
- L'autonomie est favorisée et les tâches sont déléguées selon les compétences.
- Une bonne coordination entre professionnels facilite la mise en œuvre du projet de santé au service de la santé des patients.
- Les outils numériques de la MSP sont adaptés à l'utilisation des professionnels de santé.

2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Des espaces d'échange sont aménagés pour favoriser la communication et l'interconnaissance.
- Des zones de repos sont distinctes des zones de travail pour préserver la qualité de vie au travail.
- L'accessibilité des locaux prend en compte les situations de handicap.
- Des actions de bien-être améliorent le confort des professionnels.
- L'égalité professionnelle et l'inclusion sont garanties.

3. ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / PERSONNELLE

- Une flexibilité des horaires permet un meilleur équilibre.
- Le travail d'équipe tient compte des contraintes personnelles et professionnelles.
- Des événements de convivialité d'équipe renforcent la cohésion.
- Un parcours d'intégration accompagne les nouveaux arrivants, les stagiaires et les départs.
- Des entretiens individuels réguliers permettent un suivi personnalisé.

4. COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

- Les réunions sont organisées avec méthode afin d'optimiser le temps de travail.
- L'entraide et le travail collectif sont encouragés.
- Des temps d'échange facilitent le partage d'idées et la communication.
- Un plan de communication interne est défini.
- Les professionnels sont informés régulièrement de l'avancée du projet de santé.

5. VALORISATION DE L'INVESTISSEMENT

- Les réussites individuelles et collectives sont mises en avant.
- Les valeurs communes sont définies collectivement, partagées et respectées au quotidien.
- Le travail accompli est reconnu par des feedbacks positifs.
- Des formations adaptées permettent de monter en compétences.
- Une transparence sur la rémunération garantit l'équité entre professionnels.

6. PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

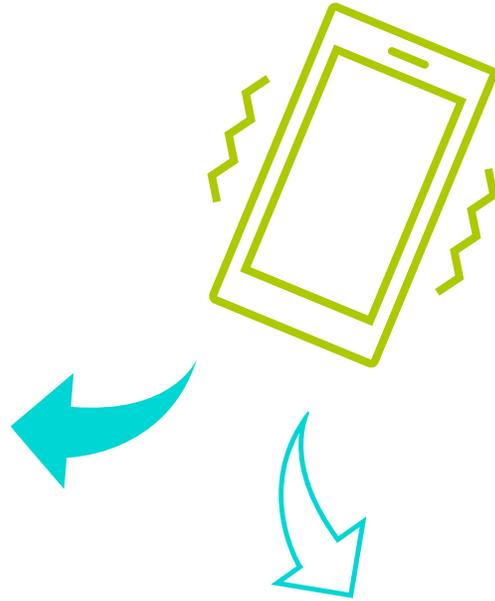
- Une sensibilisation aux risques psychosociaux est mise en place.
- Des formations et des actions claires permettent de gérer les conflits.
- La formation continue améliore la sécurité et la prévention.
- Un soutien psychologique est disponible en cas de besoin.
- Des temps d'échange aident à identifier et prévenir les difficultés.

LA QVCT DES ÉQUIPES PLURIPRO

fécop



QUIZZ



Flashez le QR code avec votre téléphone ou bien suivez les instructions ci-dessous :

- 1 Allez sur wooclap.com
- 2 Entrez le code d'événement dans le bandeau supérieur

Code d'événement
LELRJC



1. ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL

- Les rôles et missions de chacun sont clairement définis.
- Les membres de l'équipe connaissent et s'impliquent dans le projet de santé.
- L'autonomie est favorisée et les tâches sont déléguées selon les compétences.
- Une bonne coordination entre professionnels facilite la mise en œuvre du projet de santé au service de la santé des patients.
- Les outils numériques de la MSP sont adaptés à l'utilisation des professionnels de santé.



2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Des espaces d'échange sont aménagés pour favoriser la communication et l'interconnaissance.
- Des zones de repos sont distinctes des zones de travail pour préserver la qualité de vie au travail.
- L'accessibilité des locaux prend en compte les situations de handicap.
- Des actions de bien-être améliorent le confort des professionnels.
- L'égalité professionnelle et l'inclusion sont garanties.



3. ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / PERSONNELLE



- Une flexibilité des horaires permet un meilleur équilibre.
- Le travail d'équipe tient compte des contraintes personnelles et professionnelles.
- Des événements de convivialité d'équipe renforcent la cohésion.
- Un parcours d'intégration accompagne les nouveaux arrivants, les stagiaires et les départs.
- Des entretiens individuels réguliers permettent un suivi personnalisé.

4. COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

- Les réunions sont organisées avec méthode afin d'optimiser le temps de travail.
- L'entraide et le travail collectif sont encouragés.
- Des temps d'échange facilitent le partage d'idées et la communication.
- Un plan de communication interne est défini.
- Les professionnels sont informés régulièrement de l'avancée du projet de santé.



5. VALORISATION DE L'INVESTISSEMENT

- Les réussites individuelles et collectives sont mises en avant.
- Les valeurs communes sont définies collectivement, partagées et respectées au quotidien.
- Le travail accompli est reconnu par des feedbacks positifs.
- Des formations adaptées permettent de monter en compétences.
- Une transparence sur la rémunération garantit l'équité entre professionnels.

6. PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Une sensibilisation aux risques psychosociaux est mise en place.
- Des formations et des actions claires permettent de gérer les conflits.
- La formation continue améliore la sécurité et la prévention.
- Un soutien psychologique est disponible en cas de besoin.
- Des temps d'échange aident à identifier et prévenir les difficultés.



Travailler concrètement la QVCT dans sa MSP



MAISON DE SANTÉ
PLURIPROFESSIONNELLE

LA TERRASSE

Retour d'expérience sur la
MSP de la Terrasse à Carbonne

Résidence



Format d'accompagnement d'équipe « Résidences »

Sur une journée

Réalisée dans la salle de la Communauté de Communes

Contexte

- MSP Multisites
- Entrées/sorties de professionnels de santé - changement de coordinatrice
- Perspectives immobilières
- Projet de santé datant de 5 ans

Objectif principal

- Mise à jour du projet de santé, travailler l'organisation collective (modes de communication, mise en place d'un COPIL...)

Construire une résidence

Adaptée aux besoins de l'équipe et à son mode de fonctionnement : co-construction avec l'équipe

Méthodes de participation active pour favoriser les échanges (pouvoir s'exprimer / écouter les collègues)

- Accueil café
- Météo du jour
- Tour des attentes
- Rappel des objectifs de la journée

Comment
cha va ?



- AG
- Echanges sur les actions passées, les perspectives déjà travaillées

Informations



- Valeurs et besoins au sein de l'équipe
- Jeu des valeurs, jeu des besoins, blason d'équipe...)

Blason



- Convivial, en extérieur si possible, qui correspond à ce qui plaît à l'équipe
- Format, durée, coût

Repas



- Contenu du travail en équipe : Etoile du changement
- Accord collectif sur les projets, la structuration de l'équipe ou les outils utilisés

Etoile du
changement



- Elaboration des groupes de travail et des modalités de lancement

Plan d'action



- Météo
- Tour de table

Débriefing de
la journée



- Accueil café
- Météo du jour
- Tour des attentes
- Rappel des objectifs de la journée

Comment
cha va ?

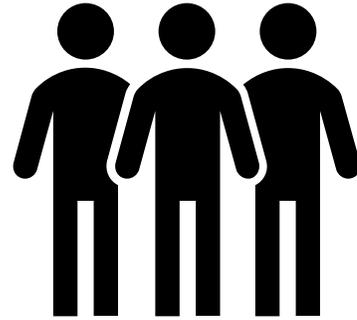


COMMENT CHAT VA ?



- AG
- Echanges sur les actions passées, les perspectives déjà travaillées

Echanges



- Valeurs et besoins au sein de l'équipe
- Jeu des valeurs, jeu des besoins, blason d'équipe...

Blason



Dans la vie en général, j'aime bien...	Dans la vie en général, j'aime moins...
Si j'avais un conseil à donner à un jeune professionnel de santé qui s'installe, c'est qu'il est primordial d'être...	Mes spécialités, mes forces, ce sont... Mon travail se caractérise par...
Avec mes patients, dans ma profession ou avec mes collègues, j'ai besoin de développer la prise en charge pluriprofessionnelle pour...	

MSP de

fécop

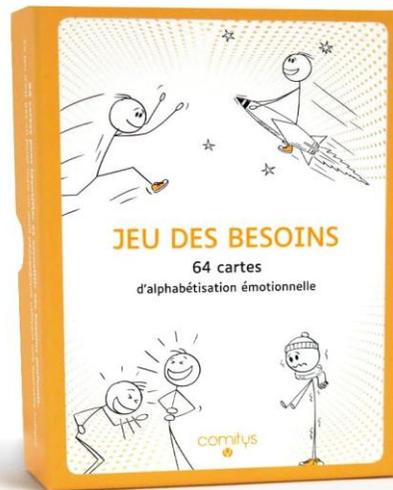
- Valeurs et besoins au sein de l'équipe
- Jeu des valeurs, jeu des besoins, blason d'équipe...

Blason



- Valeurs et besoins au sein de l'équipe
- Jeu des valeurs, jeu des besoins, blason d'équipe...

Blason



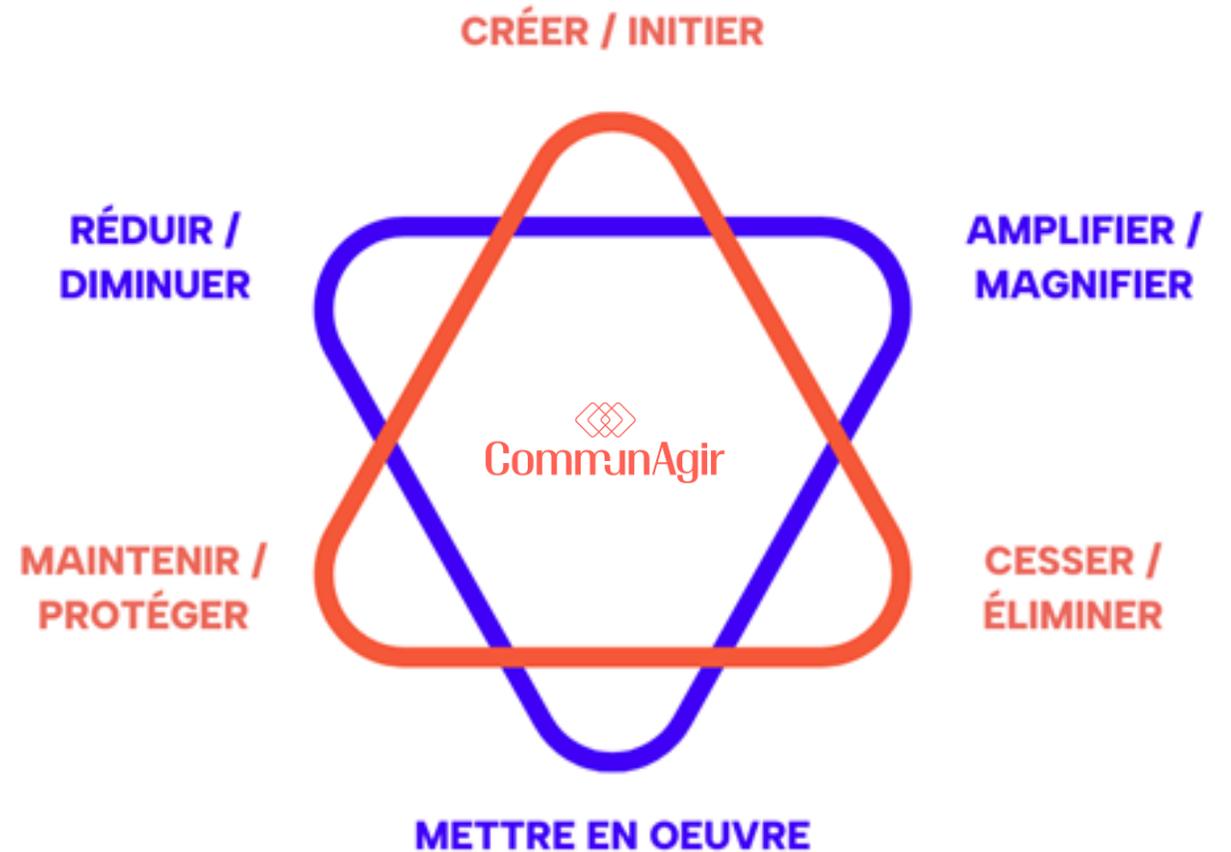
- Convivial, en extérieur si possible, qui correspond à ce qui plaît à l'équipe
- Format, durée, coût

Repas



- Contenu du travail en équipe : Etoile du changement
- Accord collectif sur les projets, la structuration de l'équipe ou les outils utilisés

Etoile du changement



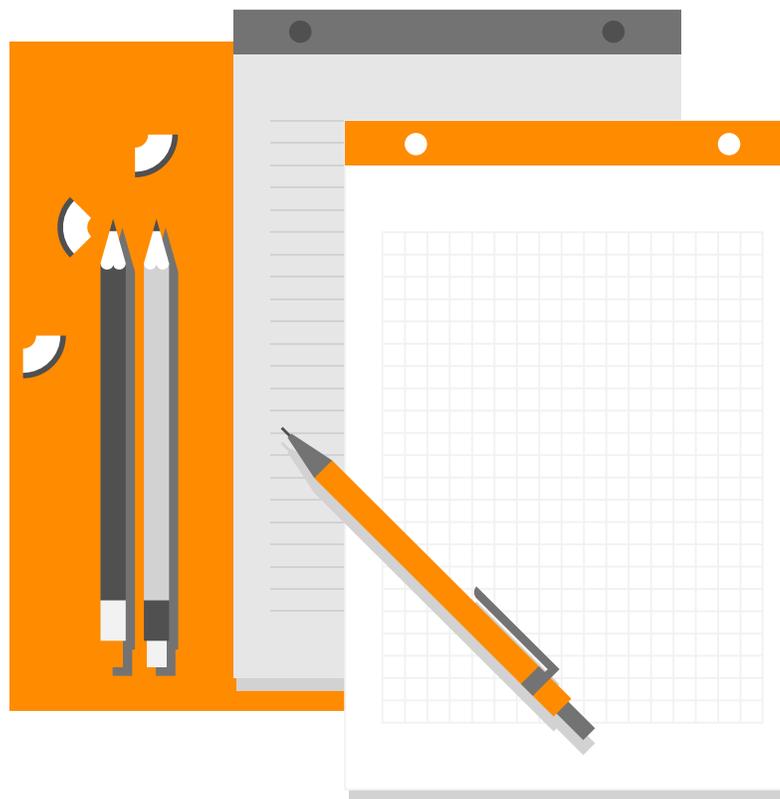
- Contenu du travail en équipe : Etoile du changement
- Accord collectif sur les projets, la structuration de l'équipe ou les outils utilisés

Etoile du
changement



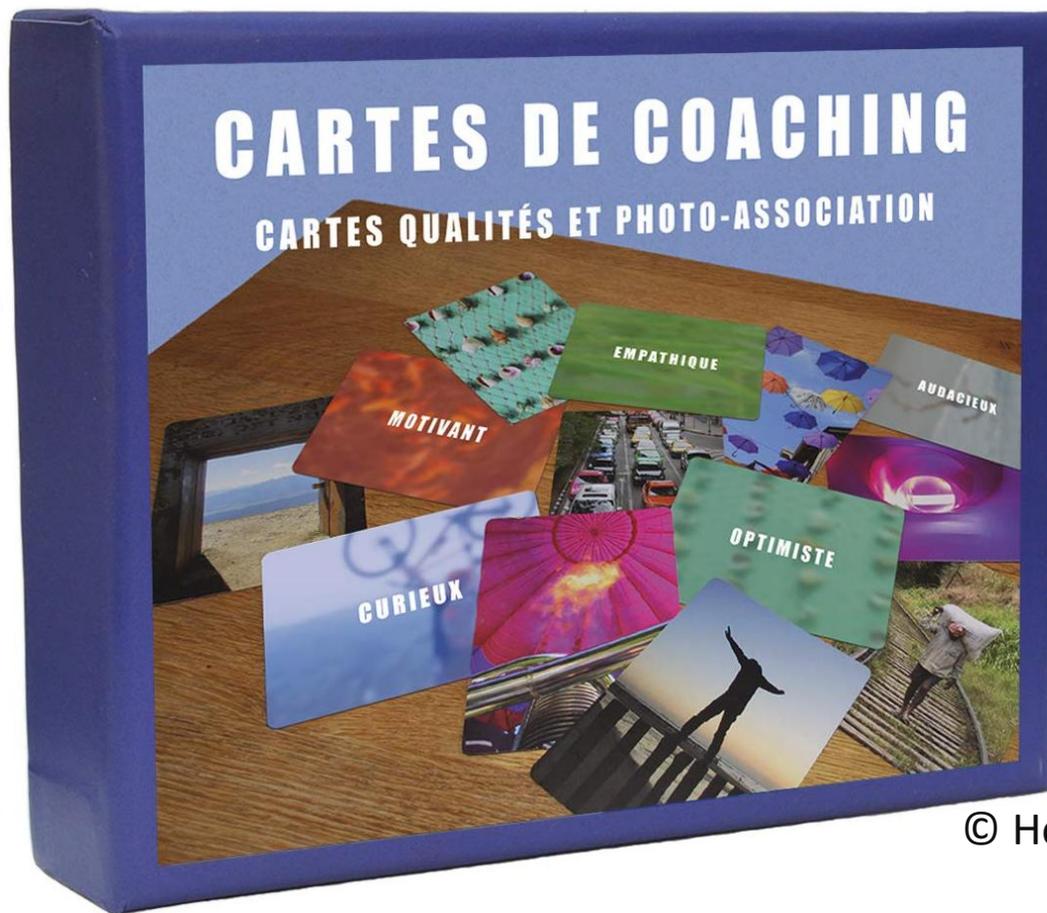
- Elaboration des groupes de travail et des modalités de lancement

Plan
d'action



- Météo
- Tour de table

Débriefing
de la journée



© Hellen Overduin

- Accueil café
- Météo du jour
- Tour des attentes
- Rappel des objectifs de la journée

Comment
ça va ?



- AG
- Echanges sur les actions passées, les perspectives déjà travaillées

Informations



- Valeurs et besoins au sein de l'équipe
- Jeu des valeurs, jeu des besoins, blason d'équipe...)

Blason



- Convivial, en extérieur si possible, qui correspond à ce qui plaît à l'équipe
- Format, durée, coût

Repas



- Contenu du travail en équipe : Etoile du changement
- Accord collectif sur les projets, la structuration de l'équipe ou les outils utilisés

Etoile du
changement



- Elaboration des groupes de travail et des modalités de lancement

Plan d'action



- Météo
- Tour de table

Débriefing
de la journée



1. ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL

- Les rôles et missions de chacun sont clairement définis.
- Les membres de l'équipe connaissent et s'impliquent dans le projet de santé.
- L'autonomie est favorisée et les tâches sont déléguées selon les compétences.
- Une bonne coordination entre professionnels facilite la mise en œuvre du projet de santé au service de la santé des patients.
- Les outils numériques de la MSP sont adaptés à l'utilisation des professionnels de santé.

2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Des espaces d'échange sont aménagés pour favoriser la communication et l'interconnaissance.
- Des zones de repos sont distinctes des zones de travail pour préserver la qualité de vie au travail.
- L'accessibilité des locaux prend en compte les situations de handicap.
- Des actions de bien-être améliorent le confort des professionnels.
- L'égalité professionnelle et l'inclusion sont garanties.

3. ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / PERSONNELLE

- Une flexibilité des horaires permet un meilleur équilibre.
- Le travail d'équipe tient compte des contraintes personnelles et professionnelles.
- Des événements de convivialité d'équipe renforcent la cohésion.
- Un parcours d'intégration accompagne les nouveaux arrivants, les stagiaires et les départs.
- Des entretiens individuels réguliers permettent un suivi personnalisé.

4. COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

- Les réunions sont organisées avec méthode afin d'optimiser le temps de travail.
- L'entraide et le travail collectif sont encouragés.
- Des temps d'échange facilitent le partage d'idées et la communication.
- Un plan de communication interne est défini.
- Les professionnels sont informés régulièrement de l'avancée du projet de santé.

5. VALORISATION DE L'INVESTISSEMENT

- Les réussites individuelles et collectives sont mises en avant.
- Les valeurs communes sont définies collectivement, partagées et respectées au quotidien.
- Le travail accompli est reconnu par des feedbacks positifs.
- Des formations adaptées permettent de monter en compétences.
- Une transparence sur la rémunération garantit l'équité entre professionnels.

6. PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Une sensibilisation aux risques psychosociaux est mise en place.
- Des formations et des actions claires permettent de gérer les conflits.
- La formation continue améliore la sécurité et la prévention.
- Un soutien psychologique est disponible en cas de besoin.
- Des temps d'échange aident à identifier et prévenir les difficultés.

LA QVCT DES ÉQUIPES PLURIPRO

fécop



La résidence permet...

- Une connaissance du projet de santé et réactualisation au cœur de la journée
- Une clarté des rôles co-gérant / coordinatrice / copil
- Revoir les protocoles validés
- Une transparence de la rémunération : au point, voté par tous en AG
- Un point sur l'état des lieux et les éventuels changements

Organisation et charge de travail

- Lieu dédié au travail et un temps organisé dédié à cet échange, avec les outils nécessaires pour l'animer
- Plan d'action à la fin de la journée avec répartition de la charge de travail et rétroplanning

Environnement de travail

La résidence permet...

- Aménagement d'un temps de travail sur une journée, intense et qualitative (meilleure réflexion plus productive qu'une réunion de 1h en plein milieu de sa propre organisation de travail libéral)

Equilibre vie pro
/ vie perso

- Outils utilisés lors de la journée permettant de renforcer le travail d'équipe : réflexion commune autour du projet, on garde on jette à vous de décider
- Proposition d'animations pour renforcer la cohésion d'équipe

Communication
et travail en
équipe

La résidence permet...

- Permet de valoriser les acquis et expériences de chacun, les projets sont mis en avant et les formations de l'équipe, souhaits de chacun exprimés pour la suite

Valorisation de l'investissement

- Temps d'échange autour du ressenti du professionnel, sa posture au sein de l'équipe
- Organisation des déplacements professionnels : 1 seul déplacement sur une journée

Prévention des risques professionnels

La résidence, c'est un moyen de...

Partager ses
besoins, ses
forces, ses
limites & prendre
conscience de
celles de ses
collègues

Travailler sur les
modalités du
« travail ensemb
le »

Partager une
vision : y trouver
du sens, y
contribuer, se
sentir écouté
(avoir un impact)

S'informer et
s'engager sur le
projet collectif

Comment mettre en place la QVCT dans nos équipes ?

Choix d'un référent QVCT

Etat des lieux : Matrice QVCT

Priorisation et choix des actions

Mise en place des actions

Evaluation de la démarche

Participation doit être prévue à toutes les étapes
gérant(s), membres du COPIL, associés, chercher la représentativité des professions...

La QVCT des équipes pluripro

CHAMPS D'ACTIONS	1. L'élément considéré est-il intégré à votre pratique ?	Score	2. Le cas échéant, quel(s) moyen(s) est/sont à mettre en œuvre ?
Organisation et charge de travail		18/25	
Les rôles et missions de chacun sont clairement définis.	En cours de réalisation	3	Réunions de travail d'équipe, Chevalet, Newsletters, Statuts, Règlement intérieur dont la fonction de co-gérance
Les membres de l'équipe connaissent et s'impliquent dans le projet de santé.	En cours de réalisation	3	Missions de santé publique, Chevalet, Nuages des valeurs, Newsletters, Réunions de travail
L'autonomie est favorisée et les tâches sont déléguées selon les compétences.	Réalisé en partie	4	Missions de santé publique, Statuts, Règlement intérieur, Référents protocoles pluriprofessionnels
Une bonne coordination entre professionnels facilite la mise en œuvre du projet de santé au service de la santé des patients.	Réalisé en partie	4	Réunion de travail d'équipe, Chevalet, Programme ETP
Les outils numériques de la MSP sont adaptés à l'utilisation des professionnels de santé.	Réalisé en partie	4	Groupes WhatsApp (pro et perso), Weda, Mur interactif (Padlet), Google forms, Canva
Environnement de travail		20/25	
Des espaces d'échange sont aménagés pour favoriser la communication et l'interconnaissance.	Pleinement Réalisé	5	Salle de réunion, Salle de repos, Machine à café, Plancha, Table de ping-pong, Soirées, Tireuse à bières, Monsieur Cuisine
Des zones de repos sont distinctes des zones de travail pour préserver la qualité de vie au travail.	Réalisé en partie	4	Salle de repos, Douche, Terrasse, Cabinets professionnels respectifs
L'accessibilité des locaux prend en compte les situations de handicap.	Pleinement Réalisé	5	Ascenseur, MSP avec norme PMR
Des actions de bien-être améliorent le confort des professionnels.	Réalisé en partie	4	Repas conviviaux, Soirées, Yoga
L'égalité professionnelle et l'inclusion sont garanties.	Réflexion engagée	2	Règlement intérieur, Statut, Nuages des valeurs
Équilibre vie professionnelle / personnelle		20/25	
Une flexibilité des horaires permet un meilleur équilibre.	En cours de réalisation	3	Plannings avec jours de RCP mobile
Le travail d'équipe tient compte des contraintes personnelles et professionnelles.	Réalisé en partie	4	Plannings de réunions variables pour la présence d'un plus grand nombre, Sondages sur WhatsApp
Des événements de convivialité d'équipe renforcent la cohésion.	Pleinement Réalisé	5	Bizutage, Speed meeting, Ping-Pong, Ruée des Fadas, Comédie Club, Noël, Escape Game, Chapeaux de Bono
Un parcours d'intégration accompagne les nouveaux arrivants, les stagiaires et les départs.	Réalisé en partie	4	Livret d'accueil, Entretiens individuels avec la coordinatrice, Bizutage, Diffusion du projet de santé et des statuts, Padlet
Des entretiens individuels réguliers permettent un suivi personnalisé.	Réalisé en partie	4	Entretiens individuels avec la coordinatrice et le psychologue
Communication et travail en équipe		19/25	
Les réunions sont organisées avec méthode afin d'optimiser le temps de travail.	Réalisé en partie	4	Réunions de travail de maximum 1h, Ordre du jour envoyé en amont des réunions
L'entraide et le travail collectif sont encouragés.	Réalisé en partie	4	Réunions d'équipe, Assemblée générale, Préparation des réunions, Techniques d'animation recherchées
Des temps d'échange facilitent le partage d'idées et la communication.	Réalisé en partie	4	Speed meeting, Réunions de travail, Analyse de pratiques professionnelles, Chapeau de Bono, Bizutage
Un plan de communication interne est défini.	Réalisé en partie	4	Newsletters, Chevalet, Groupes WhatsApp (pro et perso), IDS Média (affichages digitaux dans les salles d'attente)
Les professionnels sont informés régulièrement de l'avancée du projet de santé.	En cours de réalisation	3	Newsletters, Comptes rendus d'assemblée générale et de réunions, Groupe WhatsApp
Valorisation et reconnaissance		22/25	
Les réussites individuelles et collectives sont mises en avant.	Pleinement Réalisé	5	Speed meeting, Assemblée générale, Chevalet, Newsletters, Groupes WhatsApp (pro et perso)
Les valeurs communes sont définies collectivement, partagées et respectées au quotidien.	Réalisé en partie	4	Nuage de valeurs
Le travail accompli est reconnu par des feedbacks positifs.	Réalisé en partie	4	Speed meeting, Assemblée générale, Chevalet, Newsletters, Groupes WhatsApp (pro et perso)
Des formations adaptées permettent de monter en compétences.	Réalisé en partie	4	Formations entre membres de l'équipe, avec pros extérieurs, DU, DIU, PACTE, Analyse de pratiques professionnelles
Une transparence sur la rémunération garantit l'équité entre professionnels.	Pleinement Réalisé	5	Assemblée générale, Statuts, Règlement intérieur avec clé de répartition, Tableau de facturation annuelle
Prévention des risques professionnels		18/25	
Une sensibilisation aux risques psychosociaux est mise en place.	Réalisé en partie	4	Analyse de pratiques professionnelles, Soirées DJ Alex (formation névroses)
Des formations et des actions claires permettent de gérer les conflits.	En cours de réalisation	3	Analyse de pratiques professionnelles, Entretiens individuels avec le psychologue, Newsletters, Chevalet
La formation continue améliore la sécurité et la prévention.	En cours de réalisation	3	Formations internes entre les membres de l'équipe
Un soutien psychologique est disponible en cas de besoin.	Réalisé en partie	4	Entretiens individuels avec le psychologue, Ecoute entre membre d'équipe, Positionnement central stratégique du poste de coordination
Des temps d'échange aident à identifier et prévenir les difficultés.	Réalisé en partie	4	Speed meeting, Assemblée générale, Chevalet, Newsletters, Analyse de pratiques professionnelles, Soirées DJ Alex (formation névroses)

Qui veut tester avec nous ?

- Mise à l'épreuve du terrain
 - Applicabilité
 - Evaluation de process et de résultat
- Développement de la démarche QVCT dans les équipes pluripro
- Accompagnement par Fécop (binôme Facilitateur / chargé·e de mission)
 - Facilitations ou Résidence

Des questions ?



Merci ! 