

Évaluation d'impact social des Espaces Soignants

— Rapport final

Juin 2024

agencephare

RAPPORT RÉALISÉ PAR L'AGENCE PHARE

AUTRICES :
ANNA DEWAELE
LUCIE ÉTIENNE
MARION LE TYRANT
FLORIANE VU



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	4
1.1. L'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » dans le contexte des établissements sanitaires et médicosociaux	5
1.1.1. Les liens entre conditions de travail et santé pour les personnels des établissements sanitaires et médicosociaux	5
1.1.2. Des démarches de Qualité de Vie au Travail pour l'amélioration des conditions de travail des personnels	6
1.1.3. L'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » de la Fondation des Hôpitaux	7
1.2. L'évaluation des Espaces Soignants	8
1.2.1. Problématique, objectifs et déroulé de l'évaluation	8
1.2.2. Le volet d'enquête quantitatif	9
1.2.3. Le volet d'enquête qualitatif	11
2. PORTRAIT DES ESPACES SOIGNANTS ET CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES	16
2.1. Les caractéristiques des Espaces Soignants	17
2.1.1. Création des Espaces Soignants : des processus largement participatifs	17
2.1.2. Implantation des Espaces Soignants dans les établissements : des localisations et aménagements divers	18
2.1.3. Usages des Espaces Soignants : une pluralité d'offres	20
2.2. Les caractéristiques des bénéficiaires des Espaces Soignants	23
2.2.1. Caractéristiques générales des professionnel·les et de leur cadre de travail	24
2.2.2. Caractéristiques des usages de l'Espace Soignants	28
3. LES IMPACTS DES ESPACES SOIGNANTS	31
3.1. Impact 1 : l'amélioration du bien-être global des personnels	35
3.1.1. Les Espaces Soignants contribuent au réinvestissement des temps de pause le quotidien des personnels	35
3.1.2. Les Espaces Soignants favorisent une meilleure gestion du travail	43
3.1.3. Les Espaces Soignants incitent à prendre davantage soin de soi	46
3.2. Impact 2 : Le développement de nouvelles relations entre les personnels	52
3.2.1. Les Espaces Soignants permettent une meilleure interconnaissance entre les personnels	52
3.2.2. Les Espaces Soignants favorisent de meilleures relations de travail	59
3.3. Impact 3 : La valorisation de l'image de l'établissement	63
3.3.1. Les Espaces Soignants contribuent à valoriser le travail des personnels	63
3.3.2. Les Espaces Soignants participent à transformer l'image de l'établissement et son attractivité	67
4. CONCLUSION ET PRECONISATIONS	75
4.1. Les trois impacts des Espaces Soignants sur les personnels bénéficiaires	76
4.2. Pistes de préconisations	77
5. ANNEXES	81
5.1. Bibliographie	82
5.2. Guides d'entretien	83
5.2.1. Guide d'entretien « coordinateur·rice de l'Espace Soignants »	83
5.2.2. Guide d'entretien « personnel de direction »	85
5.2.3. Guide d'entretien « professionnel·le intervenant dans l'Espace Soignants »	88
5.2.4. Guide d'entretien « professionnel·le bénéficiaire de l'Espace Soignants »	91
5.2.5. Guide d'entretien « professionnel·le non bénéficiaire »	93
5.2.6. Guide d'entretien « représentant·e du personnel de l'établissement »	97
5.3. Questionnaires	100
5.3.1. Questionnaire à destination des coordinateur·rices des Espaces Soignants	100
PARTIE 1 : LA MISE EN PLACE DU PROJET	100
PARTIE 2 : LES CARACTERISTIQUES DE VOTRE ESPACE SOIGNANTS	100

PARTIE 3 : LES USAGES ET ACTIVITES ANIMEES AU SEIN DE L'ESPACE SOIGNANTS	101
PARTIE 4 : OBJECTIFS DE L'ESPACE SOIGNANTS ET RESULTATS ATTENDUS	103
PARTIE 5 : PARTICIPATION A L'EVALUATION D'IMPACT SOCIAL DES ESPACES SOIGNANTS	105
PARTIE 6 : QUELQUES QUESTIONS POUR FINIR	106
5.3.2. Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires	107
PARTIE 1 : LA CONNAISSANCE ET LES USAGES DE L'ESPACE SOIGNANTS	107
PARTIE 2 : LES IMPACTS DE L'ESPACE SOIGNANTS	109
PARTIE 3 : QUELQUES QUESTIONS POUR FINIR	111

1.

Introduction

La Fondation des Hôpitaux a lancé l'appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » pour permettre la création d'Espaces Soignants dans un contexte de questionnement sur les conditions de travail des personnels des établissements sanitaires et médico-sociaux (1.1). L'Agence Phare a réalisé au premier semestre 2024 une évaluation d'impact social à la demande de la Fondation des Hôpitaux afin d'identifier les impacts des Espaces Soignants sur les bénéficiaires à partir d'une méthodologie qualitative et quantitative (1.2).

1.1.L'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » dans le contexte des établissements sanitaires et médicosociaux

Les personnels de santé et de soin sont exposés à des conditions de travail de plus en plus éprouvantes, ce qui a des effets sur leur bien-être et leur santé (1.1.1). En conséquence, les démarches en faveur de la Qualité de Vie au travail se déploient au sein d'une partie des établissements sanitaires et médicosociaux (1.1.2). C'est dans ce contexte que la Fondation des Hôpitaux a lancé l'appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » pour permettre la création d'Espaces Soignants destinés aux personnels des établissements lauréats (1.1.3).

1.1.1.Les liens entre conditions de travail et santé pour les personnels des établissements sanitaires et médicosociaux

La santé au travail des personnels des établissements de santé et de soin fait l'objet d'une **attention universitaire et institutionnelle croissante** en France et dans les pays européens, notamment depuis la **pandémie de la Covid-19** qui a alerté l'opinion publique sur **les difficultés de travail des personnels, leur souffrance au travail et la nécessité d'en prendre soin**.

Si la pandémie de la Covid-19 a intensifié les difficultés rencontrées, ces dernières doivent aussi être comprises dans **un contexte de forte transformation du système de santé depuis les années 2000 à la fois dans les établissements hospitaliers et médicosociaux**. Les réformes successives ont tenté de résoudre par différents moyens les tensions rencontrées en termes d'harmonisation des prises en charge et des réalisations de soins ainsi que du manque de ressources humaines et économiques¹. Elles ont entraîné des conséquences sur les conditions de travail des personnels :

- Dans les établissements sanitaires, ces changements s'accompagnent d'une **intensification du travail** (croissance de la charge de travail plus élevée que la croissance des effectifs ; augmentation de l'absentéisme ; demande de réaffectation dans des services jugés plus accueillants ou démission pour devenir intérimaire) ainsi qu'une **transformation des relations entre les personnels** (accélération du turn-over ; recours à la sous-traitance et à l'intérim ; déstabilisation des collectifs de travail et moindre interconnaissance) **à la fois dans les services de soin et les services administratifs des établissements hospitaliers**².
- Les personnels des établissements médico-sociaux connaissent des conditions de travail plus complexes avec des résident·es en EHPAD de plus en plus âgé·es et entrant de plus en plus tardivement dans les

¹ Gheorghiu, Mihai Dinu, and Frédéric Moatty. L'hôpital en mouvement. Changements organisationnels et conditions de travail. Liaisons (Éditions), 2013.

² *Ibid*

institutions, ce qui se traduit par **un niveau de dépendance plus élevé et une charge de soins plus importante en raison des multiples pathologies des résident-es**. En conséquence, les personnels des EHPAD observent **une augmentation de leur charge de travail, avec davantage de soins et de nursing** au détriment de l'accompagnement émotionnel et du maintien des capacités. Par ailleurs, les personnels constatent des changements plus réguliers de résident-es, ce qui implique **un effort d'adaptation conséquent**, ainsi qu'un accompagnement davantage articulé autour de la prise en charge de la fin de vie, ce qui donne lieu à **une charge émotionnelle importante**³.

Face à ces constats, des initiatives se multiplient à l'échelon institutionnel. À la suite du colloque « Tous acteurs de la santé des professionnels de santé » (mars 2023), une **consultation nationale portant sur « La santé des professionnels de santé »** a été lancée par le Ministère de la Santé. Cette mission a donné lieu à un rapport et des recommandations (octobre 2023)⁴ soulignant **le cadre de travail difficile des professionnel·les et ses effets sur la santé** avec :

- D'une part des **conditions de travail éprouvantes** avec un **temps moyen de travail hebdomadaire important** (moyenne hebdomadaire de 40,39 heures), des **horaires atypiques** (journée de 12h, travail fréquent le weekend et la nuit) et des **contraintes de rythme** (travail en urgence, pics d'activité, impossibilité de réaliser son travail dans le temps imparti, surcharge de travail ou encore travail en effectif restreint).
- D'autre part **un moindre bien-être des professionnels** exposés à la fatigue, au stress et à une moins bonne hygiène de vie, ce qui donne lieu à **une difficile conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle ainsi qu'à des problématiques de santé** (douleurs chroniques, trouble du sommeil, épisodes d'épuisement) plus importantes qu'en population générale.

Dans ce contexte difficile, **une partie des établissements sanitaires et médicosociaux mettent en place des politiques de Qualité de Vie au Travail (QVT)** qui, si elles ne peuvent infléchir les problématiques structurelles rencontrées, cherchent à **améliorer simultanément le cadre de travail des personnels**.

1.1.2. Des démarches de Qualité de Vie au Travail pour l'amélioration des conditions de travail des personnels

La Qualité de Vie au travail désigne un ensemble des actions visant l'intégrité physique des personnes, l'intégrité psychique des personnes, le développement du dialogue social dans l'organisation, l'équilibre entre le temps passé au travail et la vie personnelle. Elle a été définie en 2013 dans un Accord national interprofessionnel comme « **un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué** »⁵.

³ DREES Étude *Étude qualitative sur les conditions de travail dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* Série Etudes et Recherche, N°134, septembre 2016

⁴ Bataille-Hembert, Alexis, et al. *Rapport sur la santé des professionnels de santé*. Ministère de l'Organisation territoriale et des Professions de santé, 2023

⁵ Réseau des Acheteurs Hospitaliers *Améliorer le bien-être à l'hôpital* Guide du RESAH, 2021

La Qualité de Vie au Travail (QVT) n'est **pas un enjeu nouveau** dans les établissements sanitaires et médicosociaux, tout particulièrement depuis le lancement en 2016 par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé de la **Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels intitulé** « Prendre soin de ceux qui nous soignent ». Elle donne lieu à une pluralité d'actions selon les politiques d'établissements et les moyens disponibles : co-construction d'un environnement de travail plus agréable ; transformation des modalités de management des équipes ; modernisation du cadre de travail ; meilleure conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée, etc.

Par-delà les politiques de prévention des risques physiques et psychosociaux, les actions de Qualité de Vie au Travail portent non seulement **sur l'amélioration des conditions de travail, mais également plus largement sur la transformation des organisations**. Elles apparaissent comme un **impératif moral et éthique pour les établissements**⁶ dans la mesure où elles peuvent participer de l'amélioration de la santé des personnels tant sur le plan physique que psychologique et émotionnel⁷. Elles sont également pour les établissements **un levier de performance des organisations** dans un contexte de perte d'attractivité des métiers du soin avec pour conséquence des difficultés de recrutement⁸.

Depuis le lancement en 2016 de la Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels intitulé et plus encore avec la pandémie de la Covid-19, **une majorité d'établissements sanitaires et médicosociaux se sont engagés dans des démarches de Qualité de Vie au Travail**. Dans ce contexte, certains établissements ont pu se saisir de **l'Appel à projet de la Fondation des Hôpitaux « Prenons soin de ceux qui soignent » pour mettre en place un espace favorisant le bien-être des personnels** sur le lieu de travail.

1.1.3.L'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » de la Fondation des Hôpitaux

Dans le contexte de la pandémie de la Covid-19, **la Fondation des Hôpitaux lance en 2021 son premier appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » pour soutenir les personnels et contribuer à leur qualité de vie au travail**. Renouvelé en 2022 et 2024, l'Appel à projets finance la création d'Espaces Soignants, c'est-à-dire d'**espaces aménagés propices à la détente et au bien-être sur le lieu et le temps de travail**. L'Appel à projets laisse la possibilité aux établissements de **proposer un aménagement et des activités au regard de leurs contraintes et des priorités identifiées en interne**. Par ailleurs, les établissements peuvent être accompagnés par des prestataires pour l'aménagement de l'Espace Soignants, un partenariat étant proposé avec la Maison Sarah Lavoine et Ligne Roset. Les différentes configurations possibles donnent lieu à une grande diversité d'Espaces Soignants.

⁶ Haliday Héloïse *Tenants et aboutissants de la Qualité de Vie au Travail des personnels de santé : une revue de littérature* Rapport publié dans le cadre des préconisations de la Fédération Hospitalière de France (FHF) sur la QVT (2017).

⁷ Bataille-Hembert, Alexis, et al. *Rapport sur la santé des professionnels de santé*. Ministère de l'Organisation territoriale et des Professions de santé, 2023

⁸ Haliday Héloïse *Tenants et aboutissants de la Qualité de Vie au Travail des personnels de santé : une revue de littérature* Rapport publié dans le cadre des préconisations de la Fédération Hospitalière de France (FHF) sur la QVT (2017).

Au premier semestre 2024, **538 établissements sanitaires et médicosociaux sont lauréats** de la Fondation des Hôpitaux et **seule une partie d'entre eux ont aujourd'hui finalisé leur Espace Soignants** en termes d'aménagement et d'offre d'activités :

- Les **lauréats** présentent des **caractéristiques variées en termes de types d'établissements porteurs** (centres hospitaliers et EHPAD en majorité, mais aussi cliniques, instituts, établissements de soins de suite et de réadaptation, etc.), **de statuts des établissements porteurs** (établissements publics, semi-publics, privés d'intérêt collectif) **et d'implantations géographiques des établissements** (structures implantées sur l'ensemble du territoire, en zones urbaines, semi-urbaines ou rurales).
- Les **Espaces Soignants** proposés ont des **caractéristiques différenciées en termes d'accessibilité** (des espaces soignants destinés à l'ensemble de l'établissement, à plusieurs services ou à un seul service ; des espaces accessibles sur réservation à toute heure ou sur certaines plages horaires uniquement, des espaces en accès libre, à toute heure ou sur certaines plages horaires uniquement, etc.) **et de publics** (des espaces soit ouverts aux patients/ résidents et à leurs accompagnants, soit réservés aux professionnels ; des espaces soit ouverts à l'ensemble des personnels, soit réservés aux professionnels du soin, etc.).
- Les **Espaces Soignants** proposés offrent des **usages multiples** (usages individuels et usages collectifs ; usages spontanés et activités organisées ; usages nouveaux ou revalorisation d'usages préexistants, etc.) et des **activités variées** (des activités de détente ou de relaxation ; des activités sportives ; des activités de bien-être et de soin, etc.)

Si la pluralité des modalités de développement des Espaces Soignants favorise leur adéquation avec les besoins des établissements, elle donne lieu à **une grande diversité de lieux, ce qui rend plus difficile l'identification d'impacts communs ainsi que de leviers et de freins** pour leur développement.

1.2.L'évaluation des Espaces Soignants

Pour approfondir le suivi des projets lauréats et s'engager dans une démarche évaluative de l'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent », la Fondation des Hôpitaux a sollicité l'Agence Phare pour la réalisation d'une évaluation d'impact social des Espaces Soignants (1.2.1). Cette évaluation s'appuie d'une part sur un volet quantitatif (1.2.2) et d'autre part sur un volet qualitatif (1.2.3).

1.2.1.Problématique, objectifs et déroulé de l'évaluation

La collecte et l'analyse des données de l'évaluation d'impact social ont été articulées autour de la problématique suivante : **Quels sont les impacts sociaux des Espaces Soignants sur les professionnel·les qui en bénéficient et plus largement sur les établissements dont ils font partie ?** L'étude d'impact vise également à mettre en évidence les conditions qui influencent ces impacts, en tenant compte des freins et des leviers observés.

L'évaluation d'impact social des Espaces Soignants répond à **deux objectifs opérationnels** :

- **Objectif 1** : Identifier, qualifier et démontrer rigoureusement les impacts des « Espaces Soignants » sur les publics bénéficiaires en tenant compte de la diversité de leurs profils (âge, genre, métier, statut,

ancienneté dans le poste, ancienneté dans la structure, etc.), de la fréquentation et de leurs usages des « Espaces Soignants ». Il s'agit par ailleurs d'identifier les vecteurs et freins potentiels à l'émergence de ces impacts.

- **Objectif 2** : Élaborer des recommandations opérationnelles issues des résultats de l'évaluation, permettant à la Fondation des hôpitaux d'adapter le programme « Espaces Soignants », depuis le cahier des charges de l'appel à projet initial jusqu'au suivi de la mise en œuvre des projets soutenus à court, moyen et long terme.

L'évaluation d'impact social répond également à **trois objectifs stratégiques** :

- **Objectif 1** : Démontrer la pertinence et l'efficacité des « Espaces Soignants » à l'échelle des personnes et des structures bénéficiaires.
- **Objectif 2** : Nourrir les réflexions de la Fondation des Hôpitaux quant à sa stratégie de pérennisation du programme « Espaces Soignants », notamment en lui permettant de faire des retours d'expérience sur le programme auprès des mécènes et des donateurs.
- **Objectif 3** : Permettre à la Fondation des Hôpitaux de renforcer son rôle de pilotage des projets soutenus.

L'évaluation d'impact social s'est déroulée en **quatre phases, ponctuées par des échanges réguliers avec la Fondation des Hôpitaux** : une phase de cadrage et de construction d'un référentiel d'évaluation ; une phase d'exploration quantitative auprès des porteur·ses de projet puis d'enquête de terrain qualitative ; une phase d'enquête quantitative auprès des soignants bénéficiaires et d'exploitation statistique ; une phase d'analyse, de rédaction et de restitution des livrables finaux.

1.2.2. Le volet d'enquête quantitatif

Pour le volet quantitatif, l'enquête s'est articulée autour de la diffusion de deux questionnaires complémentaires (voir Annexes) :

- Un **premier questionnaire** a été diffusé par mail, à destination des **coordinateur·rices** de 272 structures lauréates, sur une période de trois semaines, du 7 au 27 février 2024. Un total de **169 réponses** a été recueilli, avec un **taux de réponse de 62 %**. Les données collectées couvrent **4 catégories d'informations sur les Espaces Soignants** : les caractéristiques générales sur les structures lauréates, les caractéristiques sur les Espaces Soignants, les objectifs et les résultats attendus des Espaces Soignants, et les informations concernant la participation de la structure à l'évaluation d'impact.
- Un **deuxième questionnaire** a été envoyé par mail aux coordinateur·rices de 450 structures lauréates, responsables de la **passation auprès des professionnel·les bénéficiaires des Espaces Soignants** entre le 15 avril et le 14 mai 2024. Deux modes de diffusion ont été utilisés : l'affichage au sein des structures d'un QR code menant au questionnaire et l'envoi du questionnaire par mail. Un total de **665 réponses** a été enregistré, permettant de récolter **4 catégories d'informations sur les bénéficiaires des Espaces Soignants** : la connaissance et les usages des Espaces Soignants, les impacts des Espaces Soignants, les caractéristiques des professionnel·les bénéficiaires et de leur structure, et les conditions de travail des professionnel·les bénéficiaires.

Le **fort taux de réponse** aux deux questionnaires peut s'expliquer par la bonne relation entre les lauréats et la Fondation des Hôpitaux, la satisfaction des lauréats quant au dispositif, ainsi que par la qualité de la diffusion du questionnaire auprès des lauréats.

Les deux questionnaires ont été exploités via une **analyse statistique approfondie**, mobilisant deux méthodes distinctes :

- Une **analyse univariée** a d'abord été effectuée pour le premier questionnaire : en donnant à voir la distribution des modalités de réponse pour chacune des variables (exprimée en pourcentages), elle a permis de dresser un état des lieux des caractéristiques des Espaces Soignants, en détaillant notamment leurs modes de mise en œuvre, leurs caractéristiques et leurs usages. De même, l'analyse univariée du second questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires a permis de décrire l'échantillon de répondant·es au regard de l'ensemble des variables interrogées (connaissances et usages des Espaces Soignants, perception des impacts, caractéristiques socio-démographiques, etc.).
- Une **analyse bivariée** a ensuite été utilisée pour l'exploitation du second questionnaire : elle a consisté en **l'analyse des liens statistiques** entre un ensemble de « variables à expliquer » et un ensemble de « variables explicatives ». Les variables à expliquer sélectionnées dans l'analyse sont celles correspondant aux trois impacts des Espaces Soignants interrogés dans le questionnaire (impacts portant sur le bien-être au travail, sur les relations entre les professionnel·les et sur l'image de l'établissement). Les variables explicatives regroupent quant à elles cinq ensembles de questions : les usages de l'Espace Soignants, l'adaptation de l'organisation du travail, les caractéristiques de l'Espace Soignants, les caractéristiques socio-démographiques des répondant·es et leurs conditions de travail. **Pour analyser la significativité des liens de corrélation entre ces variables, deux tests statistiques ont été utilisés** : le test du Khi-Deux, pour tester l'existence d'une relation entre les variables, et le test de Cramer, pour mesurer l'intensité de cette relation⁹.

Ces différentes analyses quantitatives ont été réalisées à l'aide du **logiciel R**.

ENCADRE 1 - LE LOGICIEL R : UN OUTIL PUISSANT D'ANALYSE STATISTIQUE

R est un logiciel open source de programmation statistique et un environnement de développement largement utilisé dans le domaine des sciences sociales et de l'évaluation de politiques publiques.

Le recours au logiciel R permet d'effectuer de manière efficace et rigoureuse des analyses statistiques univariées et bivariées, aussi bien que des traitements de données plus complexes (modèles de régression, analyses de données longitudinales, etc.).

Le recours au logiciel R favorise enfin la transparence et la crédibilité des travaux menés en offrant la possibilité de donner accès au code utilisé pour l'analyse.



⁹ Pour le test du Khi-Deux, seuls les tris croisés significatifs aux seuils de 0,1%, 1% et 5% sont présentés dans ce rapport, afin de garantir la fiabilité des liens statistiques observés entre les variables. Pour le test de Cramer, les V de Cramer supérieurs à 0,3 ont été privilégiés.

1.2.3. Le volet d'enquête qualitatif

Pour le volet qualitatif, une **enquête de terrain** a été menée auprès de **5 structures aux caractéristiques diversifiées** en termes de type d'établissement (établissement sanitaire ou établissement médicosocial, public ou privé à but non lucratif), de nombre de salarié·es, de région d'implantation et de caractéristiques des Espaces Soignants (ancienneté, mobilisation de partenaires, localisation au sein de l'établissement, types d'équipements et d'activités proposées). Afin d'obtenir un **échantillonnage diversifié**, l'Agence Phare a fait varier les critères suivants : la région d'implantation de la structure, le type de structure, la taille de la structure et les caractéristiques des Espaces Soignants (niveau de finalisation du projet, localisation de l'Espace Soignants, type et nombre d'activités, nombre et type d'équipements).

Cette enquête qualitative, incluant des entretiens et observations, s'est déroulée **sur trois semaines entre mars et avril 2024** en fonction des disponibilités des coordinateur·rices et des équipes des établissements. **Les structures interrogées ont participé de manière volontaire à l'enquête**, ce qui a facilité son organisation. La majorité des **entretiens ont été réalisés en face à face** lors de la venue dans les Espaces Soignants.

Au regard de la méthodologie décidée en amont et des terrains d'enquête, l'Agence Phare a réalisé **5 observations** de temps de pause et/ou d'activités proposées au sein de l'Espace Soignants ainsi que **36 entretiens semi-directifs** :

- 15 entretiens avec des personnels bénéficiant des Espaces Soignants ;
- 4 entretiens avec des non-utilisateur·rices des Espaces Soignants ;
- 5 entretiens avec des coordinateur·rices d'Espaces Soignants ;
- 3 entretiens avec des professionnel·les intervenant dans les Espaces Soignants ;
- 4 entretiens avec des représentant·es du personnel (pour un total de 5 enquêté·es) ;
- 5 entretiens avec des personnels de direction (pour un total de 6 enquêté·es).

ENCADRE 2- MODALITÉS DE RÉALISATION ET D'ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

Les entretiens ont été réalisés préférentiellement en face à face ou par visioconférence lorsque la rencontre avec l'enquêté·e n'était pas possible. Les entretiens ont duré entre une trentaine de minutes et deux heures. Ils ont été enregistrés systématiquement avec l'accord des enquêté·es et ont par la suite fait l'objet d'un compte-rendu avec une retranscription partielle. Une fois retranscrits, les entretiens ont été analysés selon la méthode de **l'analyse thématique**. Cette modalité d'analyse de contenu est classique en sciences humaines et sociales. Le contenu des entretiens est lu de façon à y repérer les « unités sémantiques qui constituent l'univers discursif de l'énoncé »¹⁰. Une fois ces unités sémantiques (ou thèmes) repérées, elles sont regroupées en catégories. L'ensemble de ces catégories compose la « grille d'analyse » à partir de laquelle le contenu est analysé et reformulé « sous une forme condensée et formelle »¹¹. Cette méthode permet de vérifier et d'analyser la cohérence thématique entre les différents entretiens.

¹⁰ Negura Lilian, « L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales », *SociologieS*, 2006, Théories et recherches.

¹¹ *Ibid.*

Les **portraits ci-dessous présentent les Espaces Soignants des 5 structures enquêtées** (Saule, Peuplier, Cèdre, Tilleul, Chêne) : caractéristiques des structures (région d’implantation, type d’établissement, nombre de salarié·es) ; localisation, taille et accessibilité de l’Espace Soignants ; type de mobilier et d’équipements ; type d’activités proposées ; politique de QVT de la structure.

Portrait de l’Espace Soignants de l’établissement Saule	
Caractéristiques de la structure	<p>Implanté au sein de la région Nouvelle-Aquitaine, l’établissement Saule est une structure médico-sociale publique, employant moins de 50 salarié·es.</p> <p>Depuis deux ans, un Espace Soignants a été créé, à destination de tous les employé·es (soignant·es, professionnel·les paramédicaux·ales, professionnel·les administratif·ves et techniques, intérimaires et étudiant·es). Il est à ce jour finalisé.</p>
Caractéristiques de l’Espace Soignants	<p>L’Espace Soignants est situé dans un lieu de pause préexistant au sein de la structure, à proximité d’un service de soins. D’une taille de 20 à 50 mètres carrés, il est accessible 24 heures sur 24. Deux autres salles de pause, excentrées de l’Espace Soignants, existent dans l’établissement, et sont uniquement fréquentées par les administratif·ves et techniques.</p>
Type de mobilier et d’équipements	<p>L’Espace Soignants de Saule est pensé comme un lieu de pause convivial. Il comprend une salle de cuisine équipée d’électroménager, un espace extérieur, une partie salle à manger/salon. Dans ce dernier espace, un coin détente a été conçu avec un canapé et des fauteuils. Les bénéficiaires ont choisi la décoration de la pièce, incluant des plantes, des bibelots, ainsi qu’un tableau en liège où le personnel partage des bons plans et des événements.</p>
Type d’activités	<p>Tout en mettant l’accent sur les temps conviviaux, l’Espace Soignants offre également une approche centrée sur la relaxation. Actuellement, une activité socio-esthétique, individuelle, est proposée chaque semaine (contre plusieurs autres activités par semaine auparavant). Celle-ci est animée par une intervenante extérieure. L’espace de pause est fréquenté quotidiennement et exclusivement par les soignant·es. L’activité proposée est majoritairement pratiquée par le personnel soignant, tandis que les professionnel·les administratif·ves et techniques y participent très peu.</p>
Politique de QVT de l’établissement	<p>L’Espace Soignants constitue la première démarche QVT de l’établissement. Depuis ce premier projet, d’autres démarches ont été engagées.</p>

Portrait de l'Espace Soignants de l'établissement Peuplier

Caractéristiques de la structure	<p>Localisé au sein de la région Île-de-France, l'établissement Peuplier est une structure sanitaire privée à but non lucratif, employant plus de 300 salarié·es.</p> <p>Depuis deux ans, un Espace Soignants a été créé, à destination de tous les employé·es (soignant·es, professionnel·les paramédicaux·ales, professionnel·les administratif·ves et techniques, intérimaires et étudiant·es). Il est à ce jour finalisé.</p>
Caractéristiques de l'Espace Soignants	L'Espace Soignants de Peuplier est situé dans un bâtiment central de l'établissement, le rendant relativement accessible aux différents services de l'hôpital. D'une taille de 50 à 100 mètres carrés, il est accessible uniquement sur plages horaires spécifiques.
Type de mobilier et d'équipements	L'Espace Soignants de Peuplier est conçu comme un lieu de repos et de bien-être. Il comprend du mobilier propice à la détente : canapés, fauteuils massant, cocons de sieste, plaids, musique apaisante, notamment. Une autre partie de la pièce abrite un coin cuisine offrant des gâteaux et des boissons en libre-service. Des activités manuelles sont aussi à disposition.
Type d'activités	Les bénéficiaires ont accès à des activités individuelles de bien-être et de soins préventifs : consultations de psychologie, de kinésithérapie, de sophrologie, d'hypnothérapie, sur réservation. Les activités ont lieu chaque semaine et sont animées à la fois par des intervenants internes et externes à la structure. La fréquentation de l'Espace Soignants est élevée, que ce soit pour un temps de détente que des activités.
Politique de QVT de l'établissement	L'Espace Soignants de Peuplier s'inscrit dans une politique de QVT plus large, impulsée il y a environ 5 à 10 ans.

Portrait de l'Espace Soignants de l'établissement Cèdre

Caractéristiques de la structure	<p>Implanté au sein de la région des Hauts-de-France, l'établissement Cèdre est une structure médico-sociale privée à but non lucratif, employant moins de 50 salarié·es.</p> <p>Depuis deux ans, un Espace Soignants a été créé, à destination de tous les employé·es (soignants, professionnel·les paramédicaux·ales, professionnel·les administratif·ves et techniques, intérimaires et étudiant·es). Il est à ce jour finalisé.</p>
Caractéristiques de l'Espace Soignants	L'Espace Soignants de Cèdre est situé à distance des services de soins. D'une taille de 20 à 50 mètres carrés, il est ouvert en accès libre sauf la nuit.

Type de mobilier et d'équipements	L'Espace Soignants de Cèdre est conçu comme un lieu de repos. Peu d'équipements sont présents. Il comprend une télévision et quelques fauteuils pouvant accueillir jusqu'à trois personnes. Les professionnel·les utilisent la salle pour se détendre et faire la sieste. La fréquentation de l'Espace Soignants est élevée.
Type d'activités	À ce jour, aucune activité n'est proposée au sein de l'Espace Soignants.
Politique de QVT de l'établissement	L'Espace Soignants de Peuplier s'inscrit dans une politique de QVT plus large, amorcée il y a environ 3 à 5 ans.

Portrait de l'Espace Soignants de l'établissement Tilleul

Caractéristiques de la structure	<p>Localisé au sein de la région Bretagne, l'établissement Tilleul est une structure sanitaire publique, employant entre 50 et 300 salarié·es.</p> <p>Depuis un an, un Espace Soignants a été créé, à destination de tous les employé·es (soignant·es, professionnel·les paramédicaux·ales, professionnel·les administratif·ves et techniques, intérimaires et étudiant·es). Il est à ce jour finalisé.</p>
Caractéristiques de l'Espace Soignants	L'Espace Soignants de Tilleul est situé à distance des services de soins. D'une taille de 20 à 50 mètres carrés, il est ouvert en accès libre, sur des plages horaires spécifiques.
Type de mobilier et d'équipements	L'Espace Soignants de Tilleul est conçu comme un lieu de convivialité. La salle est aménagée avec des équipements d'électroménager, des tables et des canapés. Les professionnel·les utilisent la salle pour manger et échanger entre collègues. La fréquentation de l'Espace Soignants est élevée.
Type d'activités	À ce jour, aucune activité n'est proposée au sein de l'Espace Soignants.
Politique de QVT de l'établissement	L'Espace Soignants de Tilleul s'inscrit dans une politique de QVT plus large, amorcée il y a environ 5 à 10 ans.

Portrait de l'Espace Soignants de l'établissement Chêne

Caractéristiques de la structure	<p>Localisé au sein de la région Occitanie, l'établissement Chêne est une structure sanitaire publique, employant plus de 300 salarié·es.</p> <p>Depuis un an, un Espace Soignants a été créé, à destination de tous les employé·es (soignant·es, professionnel·les paramédicaux·ales, professionnel·les administratif·ves et techniques, intérimaires et étudiant·es). L'offre d'équipements et d'activités est en cours d'élaboration.</p>
Caractéristiques de l'Espace Soignants	L'Espace Soignants de Chêne est situé à distance des services de soins. D'une taille de plus de 100 mètres carrés, il est accessible sur réservation.
Type de mobilier et d'équipements	L'Espace Soignants de Chêne est aménagé pour être un lieu convivial et relaxant, comprenant des équipements de sport, un espace de repos avec des fauteuils, et un coin-cuisine équipé d'électroménagers.
Type d'activités	Les bénéficiaires ont accès de manière hebdomadaire à plusieurs activités de bien-être (massage, relaxation) et de sport. Les activités sont collectives et sont animées par des intervenants internes ou externes. La fréquentation de l'Espace Soignants est plutôt élevée.
Politique de QVT de l'établissement	L'Espace Soignants de Chêne s'inscrit dans une politique de QVT plus large, amorcée il y a environ 3 à 5 ans.

2.

Portrait des Espaces Soignants et caractéristiques des bénéficiaires

Au premier semestre 2024, **451 projets d'Espaces Soignants ont été soutenus par la Fondation des Hôpitaux**, à travers l'appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent ». Ces projets sont aujourd'hui à des stades d'avancement différents, depuis les espaces en cours de développement jusqu'aux projets finalisés, et **ils prennent des formes diverses au sein des structures porteuses**.

L'enquête quantitative menée dans le cadre de l'évaluation d'impact social a permis de dresser **un état des lieux des caractéristiques de ces Espaces**, à travers plusieurs dimensions. En premier lieu, le questionnaire diffusé aux structures lauréat-es a permis d'identifier **les formes et modalités de fonctionnement des projets développés**. Dans un deuxième temps, le questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires des Espaces Soignants a mis en lumière **les caractéristiques de ces dernier·ères, de leur cadre de travail, ainsi que leurs usages différenciés de ces Espaces**.

2.1. Les caractéristiques des Espaces Soignants

L'enquête quantitative montre que sous une même appellation, les Espaces Soignants prennent des formes différentes au sein des structures, que ce soit **dans leur processus de mise en œuvre** (2.1.1), **leur aménagement** (2.1.2) ou encore à travers **les usages qu'ils offrent aux professionnel·les qui les fréquentent** (2.1.3).

2.1.1. Création des Espaces Soignants : des processus largement participatifs

Les Espaces Soignants étudiés dans le cadre de l'enquête quantitative (n=169) sont mis en place entre 2021 et 2025. **La majorité (76%) a vu le jour en 2023 ou avant**, mais près d'un quart ont été implantés plus récemment, au cours de l'année 2024. De ce fait, **17% des Espaces ne sont pas encore finalisés**, dans le sens où leur aménagement et/ou leur offre d'activités sont encore en cours d'élaboration.

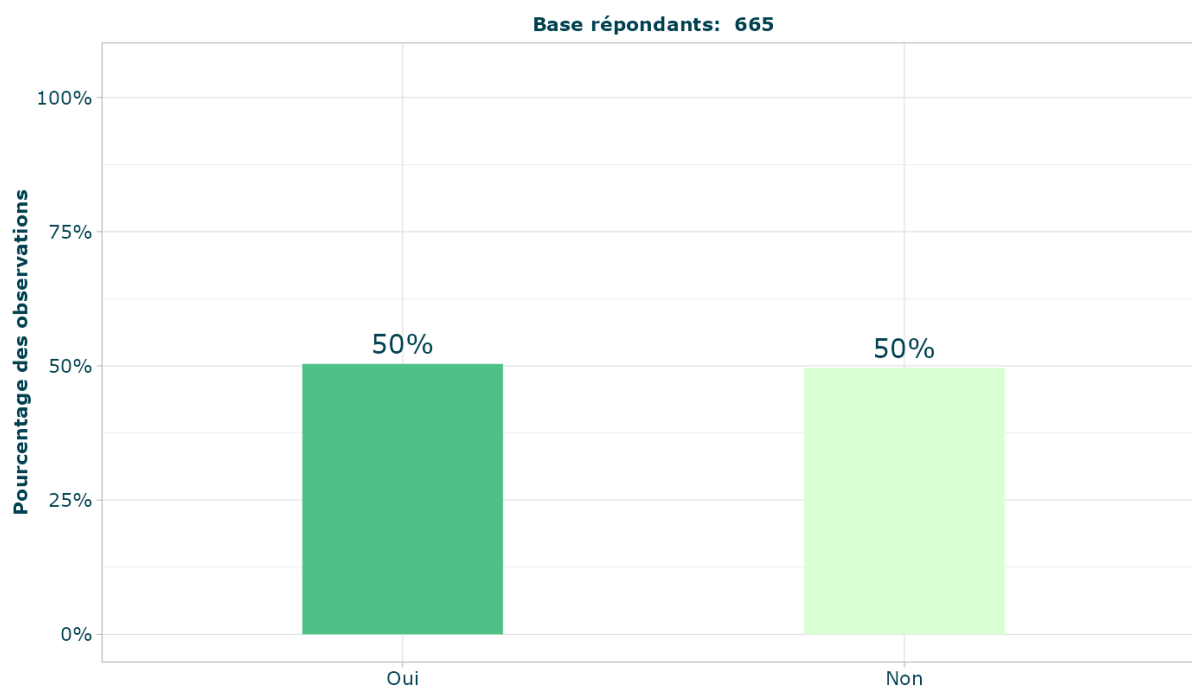
Concernant le processus de mise en œuvre des Espaces Soignants au sein des structures, il apparaît **qu'il a été largement pensé de manière participative**. Les résultats de l'enquête quantitative montrent en effet que dans l'ensemble des structures ayant répondu au questionnaire, une partie des professionnel·les bénéficiaires de l'Espace Soignants ont été impliquée·es dans la mise en place du projet. Les modalités de leur implication sont diverses : **dans plus de 80% des cas, ils-elles ont participé à l'identification des besoins initiaux et pris part au choix d'aménagement, d'équipement et/ou d'activités proposées**. Près de trois quarts des structures ont également impliqué certain·es bénéficiaires dans la définition initiale du projet, et 43% dans l'évaluation de l'Espace Soignants.

Au sein des structures, cette participation des professionnel·les à la mise en œuvre des projets peut prendre différentes formes. Certain·es coordinateur·rices d'Espaces Soignant·es choisissent de **consulter les potentiel·les bénéficiaires par le biais d'une diffusion de questionnaire**, en les interrogeant sur leurs besoins ou leurs préférences vis-à-vis de certains choix relatifs à l'aménagement de la salle. D'autres structures instaurent une consultation plus poussée, en mettant en place **des instances spécifiquement dédiées à la mise en œuvre du projet**. C'est le cas dans la structure du Chêne, au sein de laquelle un comité de pilotage du projet d'Espace Soignants a été constitué, composé de membres de la direction, de représentant·es syndicaux·ales ainsi que de professionnel·les soignant·es et non soignant·es. Comme l'explique une infirmière enquêtée y ayant pris part, la définition du projet s'est entièrement effectuée de manière collégiale, ce qui a permis de prendre en compte les différents besoins exprimés par les professionnel·les.

« [Le COPIL], c'était un groupe pluridisciplinaire avec des agents qui souhaitaient vraiment s'investir sur comment élaborer ce projet, comment aménager et faire vivre une salle comme ça. On avait vraiment la parole libre, peu importe qui – les représentants syndicaux, moi comme infirmière, la DRH... C'était assez ouvert, y'avait pas de choses imposées. » Hélène, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an et demi, 30 ans, infirmière, établissement du Chêne

Pour autant, ces diverses formes de participation des bénéficiaires sont souvent **ponctuelles** - mises en place seulement au démarrage du projet, par exemple – et n’associent que certain·es professionnel·les de la structure. De ce fait, parmi l’ensemble des professionnel·les fréquentant leurs Espaces Soignant·es et interrogé·es dans le cadre de l’enquête quantitative, **seule la moitié estime avoir été consultée dans le cadre de sa mise en place.**

Graphique n°1 – « Estimez-vous être (ou avoir été) consulté·e pour la mise en œuvre et les différents choix relatifs à l’Espace Soignants ? »



Source : Questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024 ; n=665. Lecture : La moitié des professionnel·les répondant·es estiment avoir été consulté·es dans le cadre de la mise en œuvre de leur Espace Soignants.

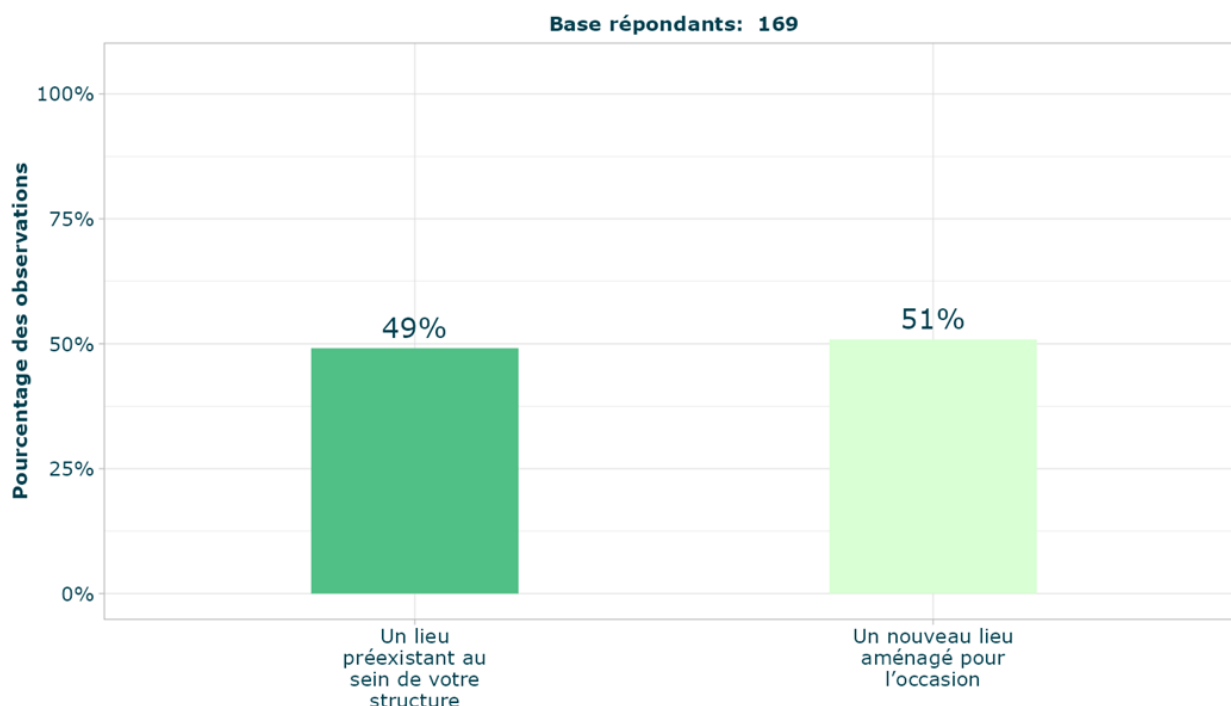
Finalement, si la plupart des structures ont pensé le développement de l’Espace Soignants comme un processus largement collégial, **les formes de participation mises en place n’ont pas inclus l’ensemble des professionnel·les amené·es à en bénéficier.**

2.1.2. Implantation des Espaces Soignants dans les établissements : des localisations et aménagements divers

Au sein des structures lauréates de l’appel à projets, les Espaces Soignants prennent des formes diverses et s’implantent dans différents types d’espaces. **Dans environ la moitié des cas (49%), un lieu préexistant est utilisé pour y aménager l’Espace** : il peut s’agir d’un bureau, d’une ancienne salle de pause, d’un local ou tout autre espace ayant pu être délocalisé. Ainsi, dans la structure du Cèdre, le bureau

d'un ancien animateur a été transformé pour accueillir l'Espace Soignants, au rez-de-chaussée de l'établissement. **Dans l'autre moitié des cas, de nouveaux lieux sont aménagés pour l'occasion au sein de la structure.** C'est le cas dans la structure du Chêne, où l'ancienne blanchisserie a été investie pour y implanter l'Espace : non utilisée depuis l'externalisation de son activité, elle a été choisie pour ses caractéristiques la rendant attractive (superficie, luminosité, vue, etc.).

Graphique n°2 – « Votre Espace Soignants concerne-t-il... »

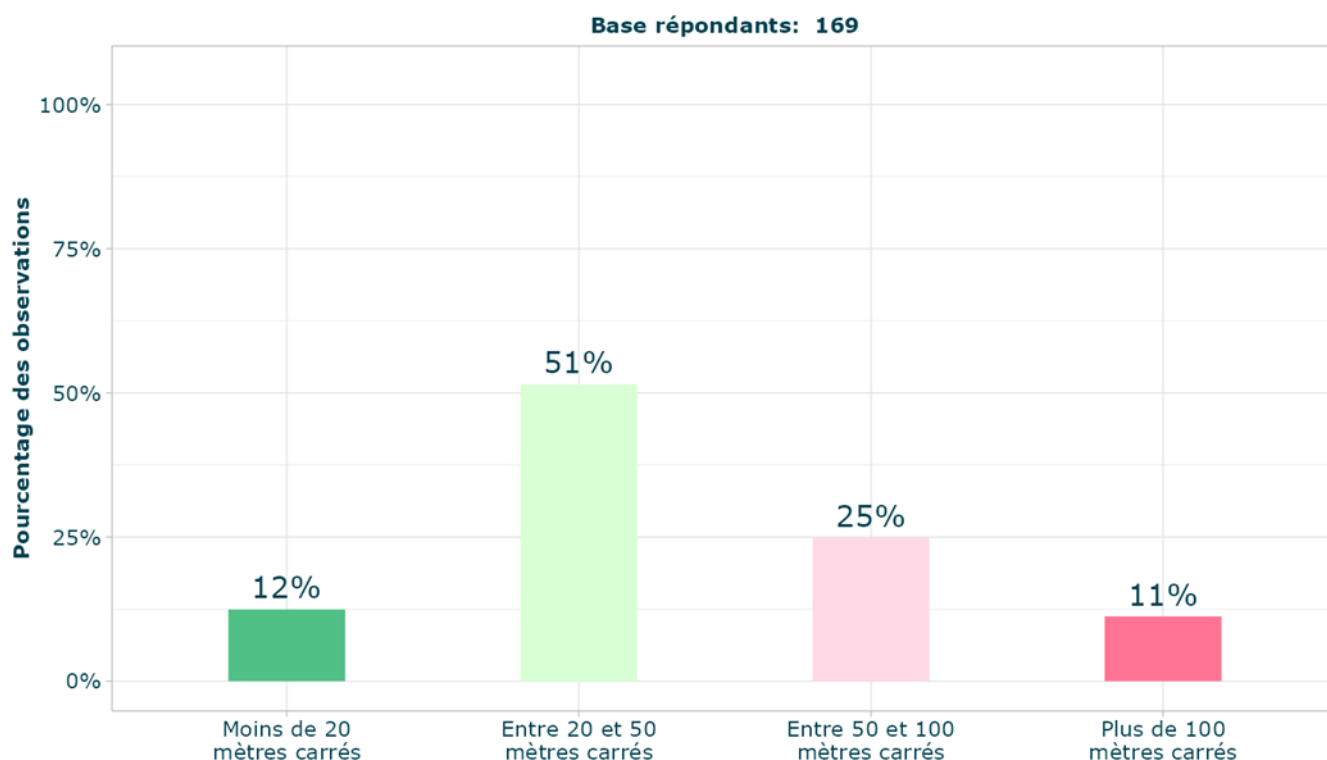


Source : Questionnaire à destination des coordinateur.rices, 2024 ; n=169. Lecture : 51% des Espaces Soignants ont été implantés dans un nouveau lieu aménagé pour l'occasion au sein de la structure.

En outre, la localisation des Espaces Soignants varie en fonction des structures dans lesquelles ils s'implantent : **près de la moitié d'entre eux (41%) sont situés à proximité d'un service de soins ou d'accueil des résident·es, tandis que 36% s'implantent directement à l'intérieur d'un service.** Dans les autres cas (28%), les Espaces Soignants sont mis en place dans un lieu à distance des services, parfois dans un bâtiment à part, comme c'est le cas dans la structure du Chêne.

Si dans la plupart des structures, les Espaces Soignants se composent *a minima* d'une salle en intérieur (83%), certains s'étendent sur plusieurs salles (44%) et près de la moitié (43%) disposent également d'un voire plusieurs espaces extérieurs. **Ces configurations variées donnent lieu à des Espaces dont les superficies diffèrent d'une structure à l'autre** : la moitié font entre 20 et 50 mètres carrés, et environ un tiers occupent un espace plus vaste, allant jusqu'à plus de 100 mètres carrés pour 11% d'entre eux. **Par contrainte de place et/ou de moyens, certains Espaces Soignants s'implantent en revanche dans des espaces très réduits (moins de 20 mètres carrés),** mais ces situations restent minoritaires à l'échelle des structures enquêtées (12%).

Graphique n°3 – « Quelle est la superficie de votre Espace Soignants ? »



Source : Questionnaire à destination des coordinateur.rices, 2024 ; n=169. Lecture : 51% des Espaces Soignants ont une superficie comprise entre 20 et 50 mètres carrés.

Pour ce qui est de l'aménagement des Espaces Soignants (équipements, ameublement, décoration, etc.), la moitié des structures ayant répondu au questionnaire ont mobilisé des prestataires extérieurs, dont les deux entreprises partenaires de la Fondation des Hôpitaux, Sarah Lavoine et Ligne Roset, dans 25% des cas. L'aménagement des Espaces a également pu s'appuyer sur des dons privés de matériel, souvent récoltés pendant ou à l'issue de la crise sanitaire du Covid.

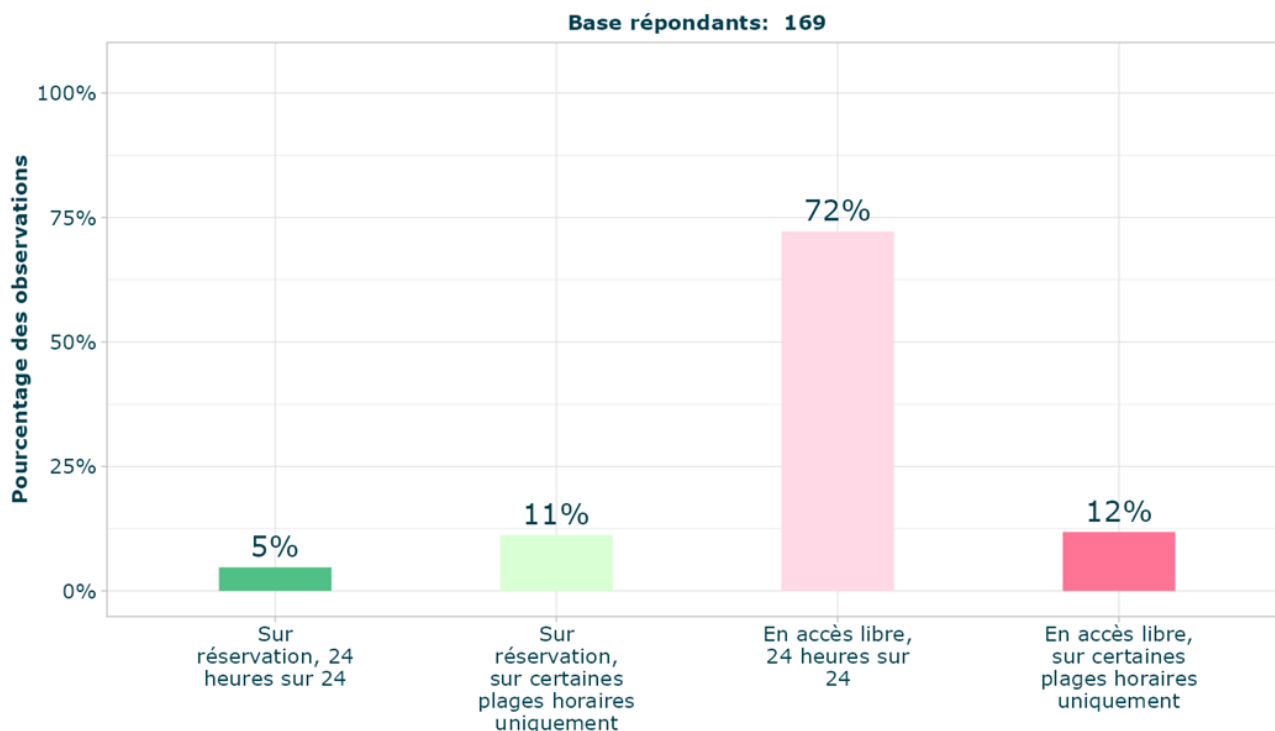
Finalement, selon leur lieu d'implantation au sein des structures, leur composition ou encore leur taille, **les Espaces Soignants prennent des formes diverses entre les établissements qui les mettent en place**. À partir de ces configurations initiales hétérogènes, les Espaces Soignants proposent une offre d'équipements et d'activités qui fluctue également d'une structure à l'autre, et qui donne lieu à une pluralité d'usages par les professionnel·les qui en bénéficient.

2.1.3. Usages des Espaces Soignants : une pluralité d'offres

Les Espaces Soignants proposent une offre qui apparaît largement hétérogène d'une structure à l'autre, en fonction des ressources disponibles et des différents choix effectués en interne. Cette offre varie à travers plusieurs paramètres, relatifs aux règles de fonctionnement des Espaces, aux équipements dont ils disposent et aux éventuelles activités qu'ils proposent en leur sein.

En premier lieu, les règles d'accessibilité des Espaces Soignants ne sont pas identiques entre les structures. **Si la majorité d'entre elles (72%) ont fait le choix d'un espace en accès libre, 24 heures sur 24, certaines ont mis en place un système de réservation (15%), quand d'autres autorisent l'accès à l'Espace sur certaines plages horaires uniquement (12%).** L'enquête qualitative montre que ces restrictions d'accès, minoritaires, peuvent être mises en place lorsque les activités proposées ont un nombre de places limité, pour éviter les risques de saturation de l'espace, ou encore pour garantir le respect des lieux – certain·es coordinateur·rices d'Espace Soignants craignent en effet les possibles dégradations qui pourraient advenir si ce dernier était laissé en accès libre.

Graphique n°4 – « L'Espace Soignants est-il accessible... »

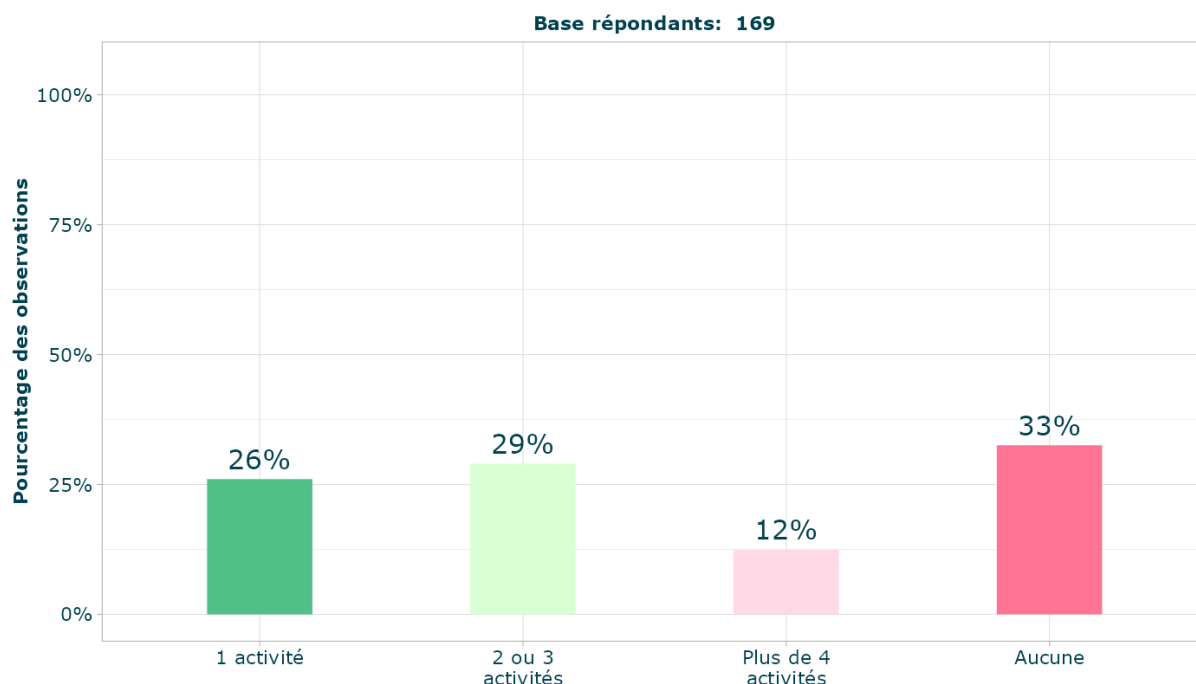


Source : Questionnaire à destination des coordinateur·rices, 2024 ; n=169. Lecture : 43% des Espaces Soignants comportent un espace extérieur, et 51% ont une superficie comprise entre 20 et 50 mètres carrés.

En ce qui concerne les équipements à disposition au sein des Espaces Soignants, ils sont de plusieurs types. **La plupart donnent accès à un mobilier lié au repos et/ou à la détente (89%)** : il peut s'agir de canapés, de fauteuils massants ou encore de cocons de sieste. **Dans plus des deux tiers des cas (69%), de l'électroménager est également mis à disposition des professionnel·les** (machines à café, micro-ondes, etc.). Plus rares, les autres types d'équipement sont liés à des activités spécifiques, qu'elles soient sportives ou de loisirs : ainsi, 36% des Espaces Soignants disposent de matériel de divertissement (babyfoot, jeux vidéo, enceinte, télévision, etc.) et 22% d'équipements sportifs.

Outre le mobilier à disposition, **une partie des Espaces Soignants proposent également aux professionnel·les une offre d'activités**, animées par des professionnel·les de la structure ou des intervenant·es extérieur·es. **C'est le cas dans deux tiers des établissements**, le nombre d'activités proposées variant d'une structure à l'autre.

Graphique n°5 – « Combien d’activités sont animées dans l’Espace Soignants ? »

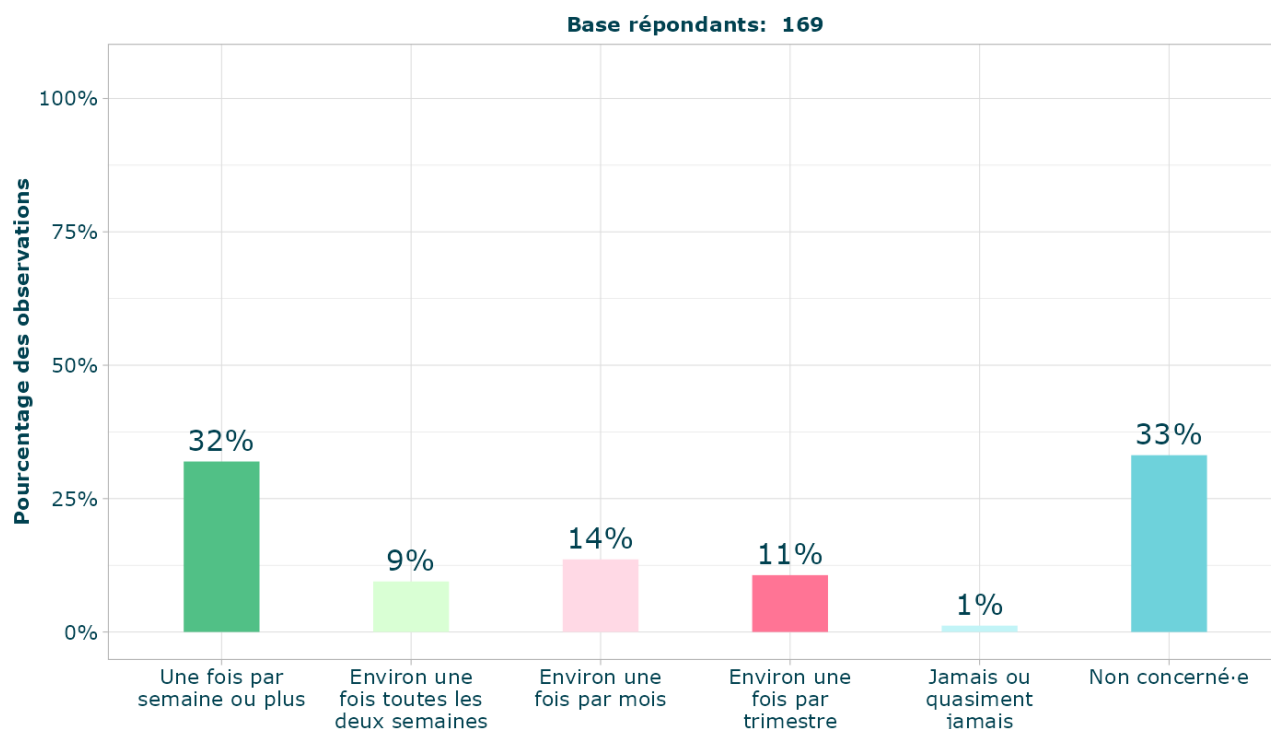


Source : Questionnaire à destination des coordinateur.rices, 2024 ; n=169. Lecture : 33% des Espaces Soignants ne proposent pas d’activités animées. Dans 92% d’entre eux, le nombre d’activités par professionnel.le n’est pas limité.

Ces activités, déterminées à l’échelle de chaque structure lors de la mise en place de l’Espace en fonction des besoins et des intervenant-es disponibles, sont de plusieurs types : comme pour le mobilier, **les plus fréquentes sont relatives à la détente et/ou à la relaxation** (56% des Espaces Soignants les proposent). Il peut s’agir de massages, de réflexologie ou encore de séances de méditation. **Le deuxième type d’activité le plus fréquent (29%) est lié au bien-être et au soin** : certains Espaces mettent ainsi en place des consultations individuelles à destination des professionnel·les de la structure, souvent sur rendez-vous (sophrologie, psychologie, kinésithérapie, acupuncture, etc.). Ces activités peuvent également être collectives et prendre la forme d’ateliers dédiés au bien-être (hypnose, socio-esthétique, etc.). **Enfin, des activités sportives sont proposées dans 21% des Espaces Soignants**, souvent sous la forme de cours collectifs (fitness, yoga, krav-maga, etc.).

La fréquence de ces activités varie selon les structures : si un tiers des Espaces Soignants les proposent de manière hebdomadaire, elles sont moins fréquentes dans les autres cas, animées parfois une fois par mois voire par trimestre. Cette fréquence dépend largement de la disponibilité des intervenant-es, a fortiori lorsqu’ils-elles ne travaillent pas dans la structure.

Graphique n°6 – « A quelle fréquence les activités animées sont-elles proposées au sein de l'Espace Soignants ? »



Source : Questionnaire coordinateur·rices ; n=169. Lecture : 32% des Espaces Soignants proposent des activités au moins une fois par semaine.

Finalement, la diversité des modalités d'aménagement des Espaces Soignants et l'hétérogénéité des activités qui y sont proposées permettent **des usages différenciés de ces espaces par les professionnel·les qui les fréquentent.**

2.2. Les caractéristiques des bénéficiaires des Espaces Soignants

Au sein des structures dans lesquelles ils sont mis en place, les Espaces Soignants sont fréquentés par une part plus ou moins importante de professionnel·les, à travers divers usages. L'enquête par questionnaire auprès des professionnel·les soignant·es et non soignant·es donne à voir **les caractéristiques de ces bénéficiaires et de leur cadre de travail** (2.2.1). Elle permet également d'analyser **leurs usages de l'Espace Soignants** qu'ils·elles fréquentent au sein de leur structure, ainsi que **les besoins auxquels ces usages viennent répondre** (2.2.2).

2.2.1.Caractéristiques générales des professionnel·les et de leur cadre de travail

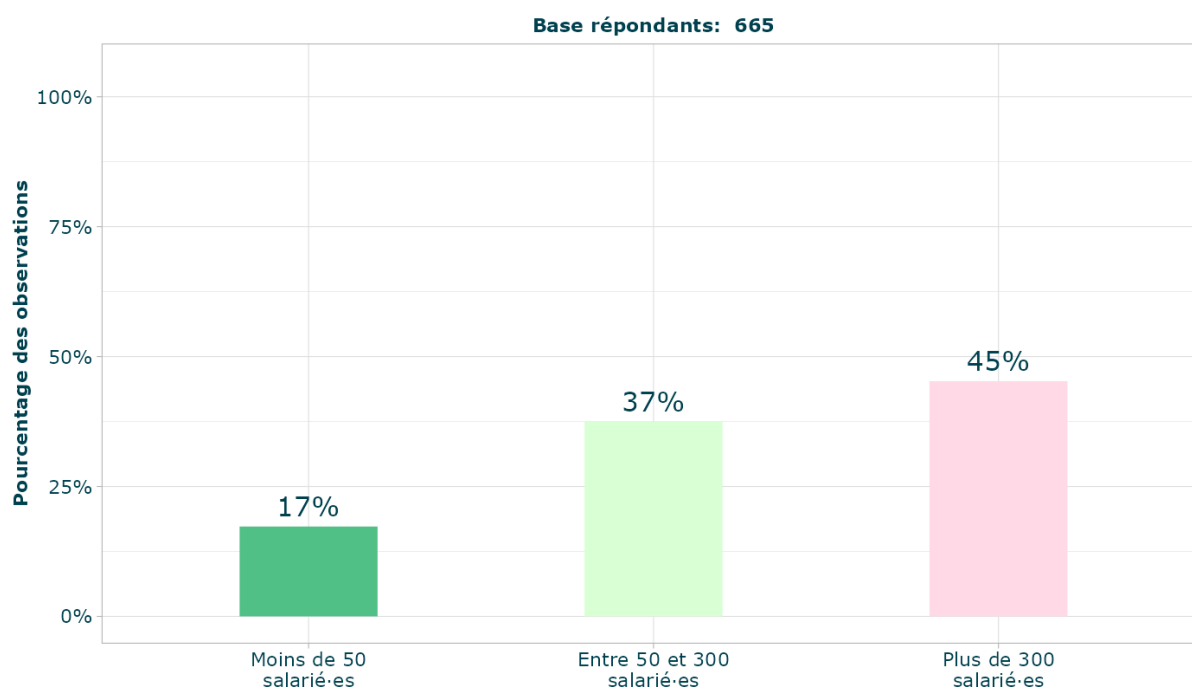
Cette partie décrit **les caractéristiques des structures** des professionnel·les bénéficiaires, à travers leur type, leur taille ou encore leur localisation géographique (2.2.1.1). Elle donne également à voir **les profils des personnels fréquentant les Espaces Soignants** (2.2.1.2), ainsi que **la manière dont ils-elles perçoivent leurs conditions de travail** (2.2.1.3).

2.2.1.1.Caractéristiques du cadre professionnel

Les Espaces Soignants sont aujourd’hui implantés dans une diversité d’établissements. En effet, un peu plus de la moitié (53%) des professionnel·les bénéficiaires des Espaces Soignant·es ayant répondu au questionnaire (n=665) travaillent dans un établissement sanitaire (hôpital, centre hospitalier universitaire, unité de soins de longue durée, etc.), tandis que 47% sont employé·es par un établissement médico-social (EHPAD, institut médico-éducatif, etc.). **Parmi ces structures, 56% sont publiques, 40% sont privées à but non lucratif et 2% ont un statut semi-public.**

Les grosses structures sont largement représentées parmi celles ayant mis en place un Espace Soignants : **près de la moitié (45%) d’entre elles ont plus de 300 salarié·es**, tandis que les établissements de moins de 50 salarié·es représentent moins d’un cinquième (17%) de l’échantillon.

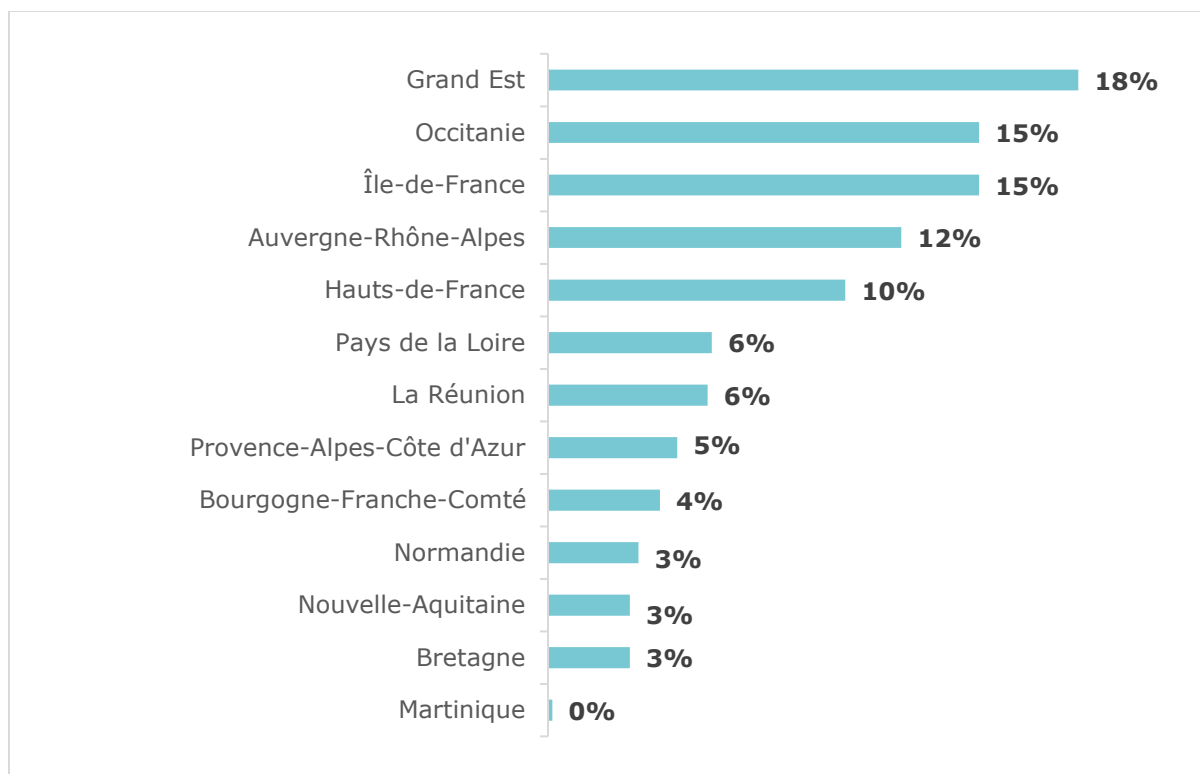
Graphique n°7 – « Combien y a-t-il de salarié·es (dont personnels médicaux) dans votre structure ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 45% des professionnel·les répondant·es travaillent dans une structure de plus de 300 salarié·es.

Concernant leur localisation géographique, les structures des professionnel·les bénéficiaires des Espaces Soignant·es ayant répondu au questionnaire sont situées dans toutes les régions de France métropolitaine – à l’exception du Centre-Val-de-Loire – et dans deux départements d’Outre-mer, la Martinique et La Réunion. Les régions surreprésentées dans l’échantillon sont le Grand-Est (18% des répondant·es), l’Occitanie (15%) et l’Île-de-France (15%).

Graphique n°8 – « Dans quelle région se situe votre structure ? »



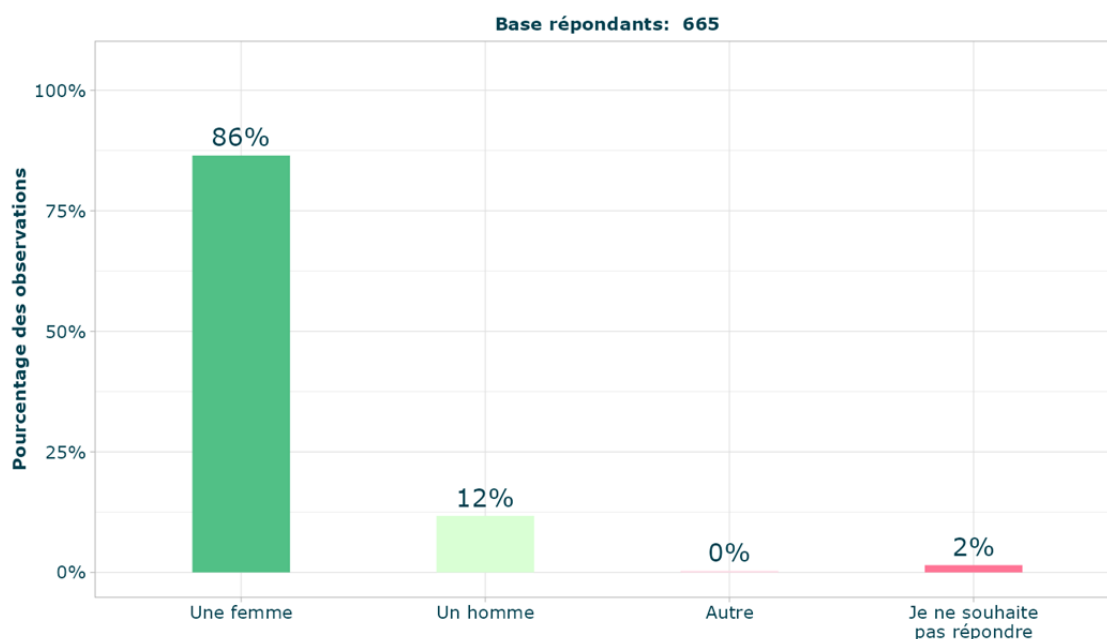
Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 18% des professionnel·les bénéficiaires des Espaces Soignants ayant répondu au questionnaire travaillent dans le Grand-Est.

2.2.1.2. Caractéristiques « sociodémographiques » des bénéficiaires

Il apparaît qu’au sein des structures ayant répondu au questionnaire, **les professionnel·les fréquentant les Espaces Soignants sont en grande majorité des femmes (86%)**. Cette surreprésentation s’explique en partie par la proportion très élevée de femmes parmi les professionnel·les de santé en France, qui atteignait environ 78% en 2021, selon les données de la DREES¹².

¹² Anguis Marie et al., « Quelle démographie récente et à venir pour les professions médicales et pharmaceutiques ? », *Les Dossiers de la Drees* n° 76, 2021.

Graphique n°9 – « Vous êtes... »



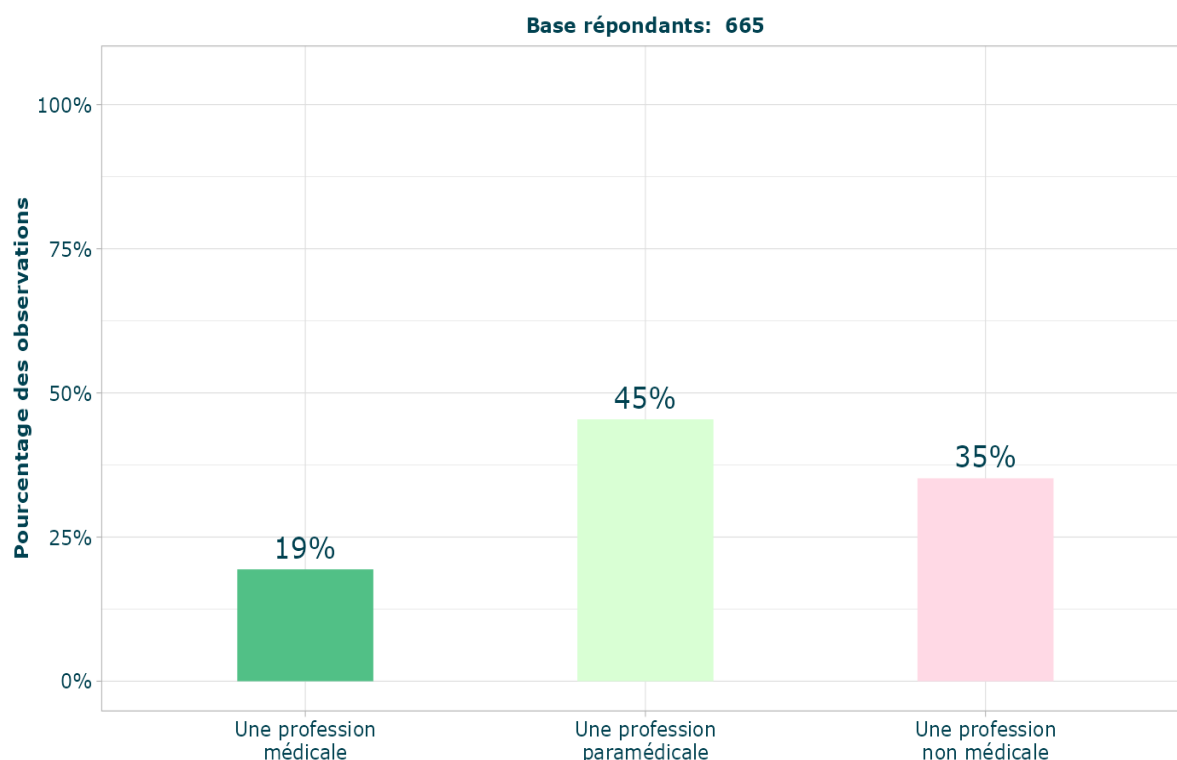
Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 86% des professionnel·les répondant·es sont des femmes.

En revanche, **les professionnel·les fréquentant les Espaces Soignants au sein de leur structure appartiennent à toutes les tranches d'âge** : 27% ont entre 30 et 39 ans, 29% entre 40 et 49 ans et 27% sont âgé·es de 50 ans ou plus. **Seul·es les professionnel·les âgé·es de moins de 30 ans sont légèrement moins nombreux·ses parmi les bénéficiaires des Espaces Soignants**, représentant seulement 17% de l'échantillon.

Concernant leur activité professionnelle, près de la moitié (45%) des bénéficiaires des Espaces Soignants ayant répondu au questionnaire exercent une profession paramédicale (infirmier·ères, aide-soignant·es, ambulancier·ères, etc.), tandis que 35% occupent une profession non médicale (services administratifs, accueil, secrétariat, etc.). **Les professions médicales représentent donc moins d'un cinquième des professionnel·les fréquentant les Espaces Soignants**. Ceci s'explique par leur proportion plus faible dans les effectifs des structures : en 2018, le personnel médical (médecins, internes et sages-femmes) représentait en effet seulement 11,9% des salarié·es hospitalier·ères¹³.

¹³ Charnoz Pauline et al., « Évolution des effectifs salariés hospitaliers depuis 15 ans - Méthodologie de construction d'agrégats nationaux », *Les Dossiers de la Drees* n° 69, 2020.

Graphique n°10 – « Dans votre structure, vous exercez... »



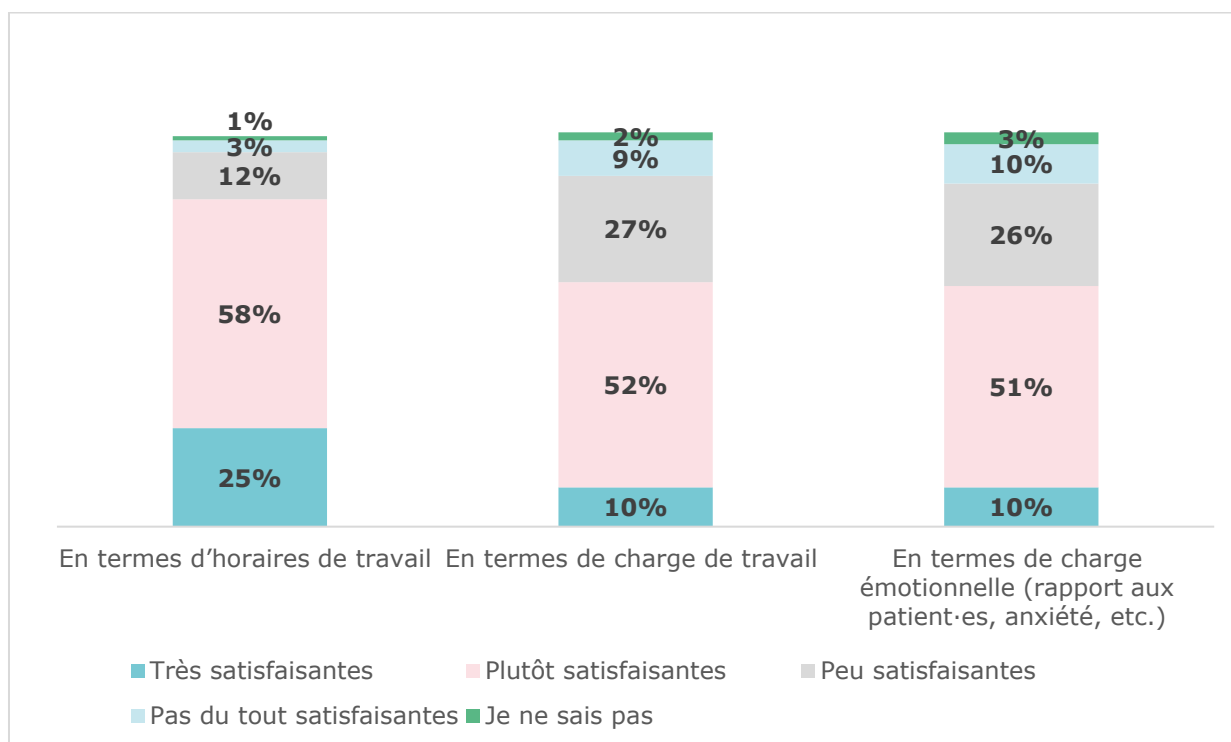
Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 19% des professionnel·les exercent une profession médicale.

En outre, **près des trois quarts (71%) des professionnel·les fréquentant l'Espace Soignants de leur structure travaillent sur des plages horaires de moins de 12h et la moitié d'entre eux·elles habitent à moins de vingt minutes de trajet de leur lieu de travail.** Il apparaît donc que les professionnel·les travaillant en services de 12h et ayant des temps de trajet importants entre leur structure et leur domicile sont moins représenté·es parmi les bénéficiaires des Espaces Soignants.

2.2.1.3. Caractéristiques des conditions de travail

La majorité des professionnel·les fréquentant l'Espace Soignants de leur structure estime travailler dans des conditions plutôt favorables. En effet, 83% d'entre eux·elles déclarent être « plutôt » ou « très » satisfait·es vis-à-vis de leurs horaires de travail.

Graphique n°11 – « Comment qualifieriez-vous vos conditions de travail ? »



Source : Questionnaire professionnel.les à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665.
Lecture : 25% des professionnel·les répondant·es qualifient de « très satisfaisantes » leurs conditions de travail en termes d'horaires de travail.

Cette proportion est moins élevée en ce qui concerne la charge de travail et la charge émotionnelle (rapport aux patient·es, anxiété, etc.), **près de 40% des professionnel·les s'estimant insatisfait·es vis-à-vis de ces deux dimensions**. La manière dont les professionnel·les perçoivent leurs conditions de travail au sein de leur structure agit largement, nous le verrons, sur les effets ressentis des Espaces Soignants (*voir partie 3*).

2.2.2. Caractéristiques des usages de l'Espace Soignants

L'enquête quantitative montre que les professionnel·les bénéficiaires des Espaces Soignant·es en ont des usages différenciés, que ce soit en termes de fréquence, d'articulation avec leur journée de travail ou encore de motif(s) de venue.

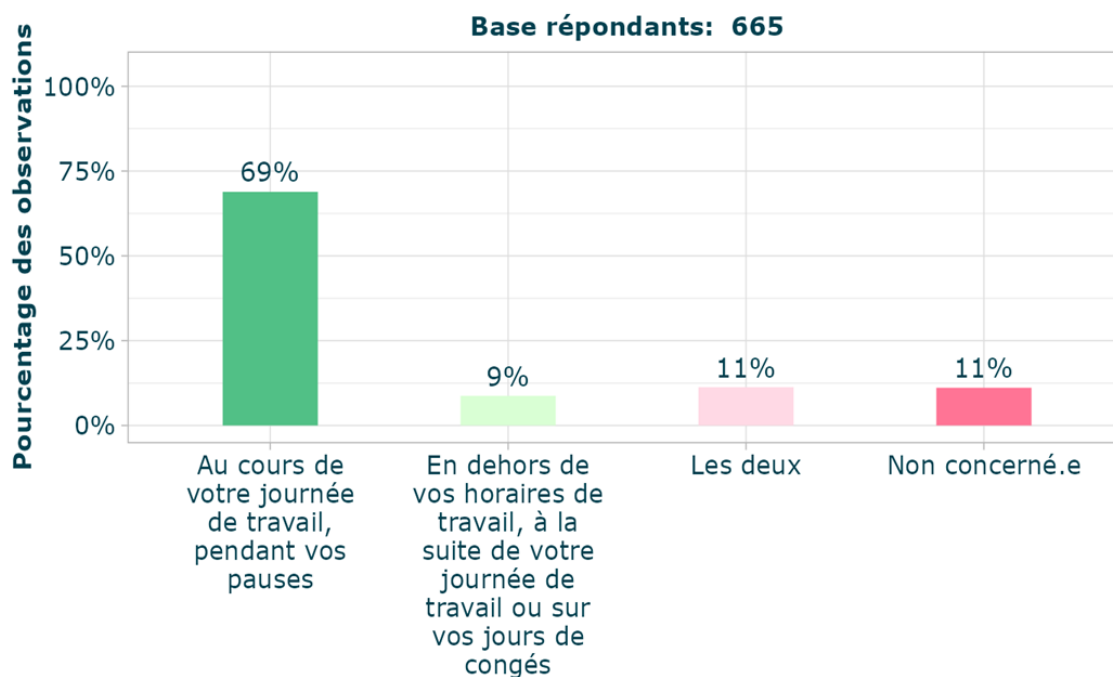
2.2.2.1. Modalités des usages

Pour ce qui est de la fréquence de venue au sein de l'Espace Soignant·es, **près de la moitié (46%) des professionnel·les ayant répondu au questionnaire s'y rendent plusieurs fois par semaine, et en ont donc un usage très régulier**. Les venues occasionnelles (une fois toutes les deux semaines ou une fois par mois) apparaissent moins fréquentes (respectivement 15% et 17%), ce qui montre que fréquenter l'Espace Soignants s'inscrit rapidement comme une habitude pour une part importante des bénéficiaires.

Plus des deux tiers d'entre eux-elles (69%) indiquent fréquenter l'Espace Soignants au cours de leur journée de travail, pendant leurs pauses.

Pour autant, les professionnel·les utilisant l'Espace en dehors de leurs horaires de travail représentent une part non négligeable des bénéficiaires (20%). L'enquête qualitative a montré que ces usages concernaient majoritairement les Espaces Soignants proposant une offre d'activités animées, pouvant être pratiquées par les professionnel·les à la suite de leur journée ou durant leurs jours de congés.

Graphique n°12 – « Quand fréquentez-vous l'Espace Soignants ? »

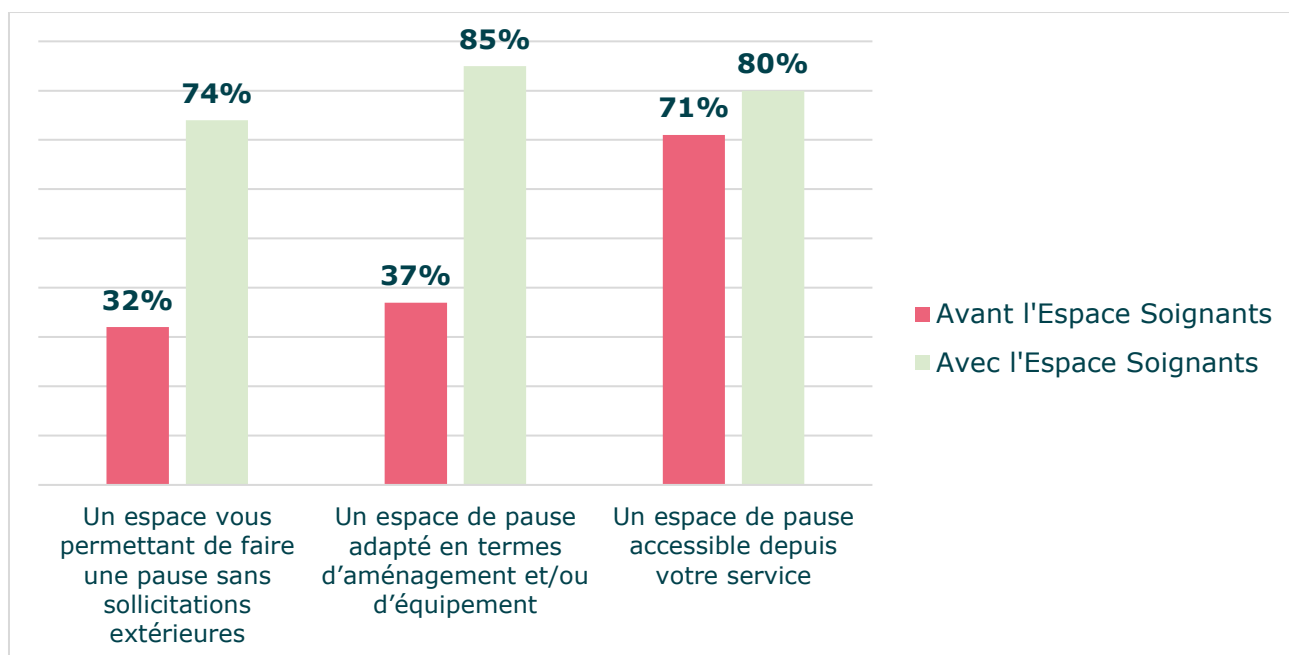


Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 9% des professionnel·les répondant·es fréquentent l'Espace Soignants en dehors de leurs horaires de travail.

2.2.2.2. Motifs de fréquentation des Espaces Soignants

Il apparaît que **la majorité des professionnel·les bénéficiaires fréquentent l'Espace Soignants de leur structure pour bénéficier d'un temps de repos pendant leur journée de travail** : 51% s'y rendent « pour y faire une simple pause », 48% « pour se reposer ou se détendre » et 33% « pour s'octroyer un moment de répit ». À l'inverse, prendre soin de sa santé (19%) ou pratiquer une activité physique (10%) constituent des motifs de fréquentation moins répandus chez les professionnel·les, probablement parce que conditionnés à des offres d'activités spécifiques – et peu répandues – dans le cadre des Espaces Soignants.

Graphique n°13 – « Dans votre structure, av(i)ez-vous accès à au moins... »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 37% des professionnel·les répondant·es estimaient ne pas disposer d'espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement avant la mise en place de l'Espace Soignants.

Quels que soient les usages et motifs de fréquentation des Espaces Soignants, **ces derniers sont largement perçus par les professionnel·les comme étant adaptés à leurs besoins**, notamment en termes d'aménagement et/ou d'équipement, d'accessibilité depuis leur service et de possibilité de faire des pauses sans sollicitations extérieures. En ce sens, ces Espaces apparaissent largement plus propices que les salles de pause préexistantes au sein des structures, qui ne remplissaient pas systématiquement ces conditions aux yeux des professionnel·les.

3.

Les impacts des Espaces Soignants

L'évaluation d'impact social distingue **trois impacts majeurs des Espaces Soignants** développés dans le cadre de l'appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent » porté par la Fondation des Hôpitaux. La fréquentation d'un Espace Soignants par les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux permet **l'amélioration du bien-être global des personnels** (3.1), **le développement de nouvelles relations entre les personnels** (3.2) et **la valorisation de l'image de l'établissement** (3.3). L'atteinte de ces trois impacts dépend de **deux conditions globales : l'appréciation de leurs conditions de travail par les personnels et la mise en place d'une organisation facilitant la fréquentation de l'Espace Soignants par les personnels** (voir encadré 1). À l'inverse, les **caractéristiques socioéconomiques des bénéficiaires** (âge, genre, profession, temps de trajet, etc.) n'ont le plus souvent pas d'effet significatif sur l'atteinte des trois impacts identifiés, tout comme **le type de structure d'implantation de l'Espace Soignants** (établissement sanitaire ou médico-social, statut public ou privé, taille de la structure).

ENCADRE 3 - DEUX CONDITIONS DÉTERMINANTES POUR LE DÉVELOPPEMENT DES ESPACES SOIGNANTS : L'APPRÉCIATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LA MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION DU TRAVAIL FACILITANTE

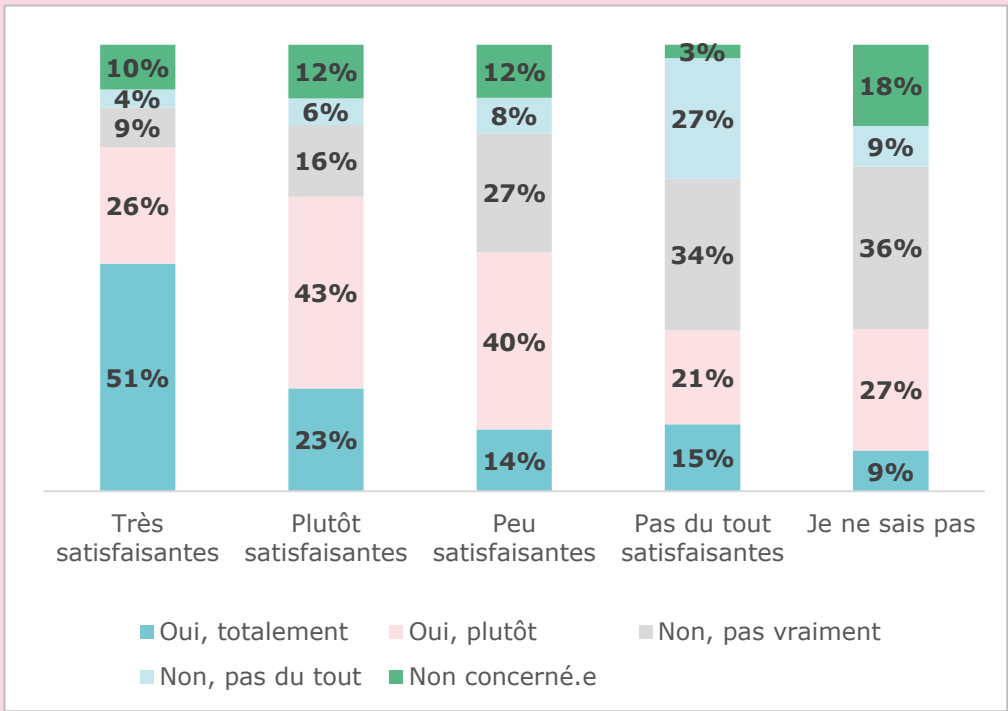
L'évaluation d'impact social des Espaces Soignants montre que l'ensemble des impacts identifiés ne peuvent être atteints que si **deux conditions initiales** sont réunies : **avoir des conditions de travail jugées satisfaisantes** et **bénéficier d'une organisation du travail facilitant l'accès à l'Espace**

Soignants. L'absence soit de l'une de ces conditions préalables, soit des deux, constitue **un frein important qui limite les impacts des Espaces Soignants.**

PERCEPTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'appréciation des conditions de travail renvoie à **la perception de la charge horaire, la charge de travail et la charge émotionnelle par les personnels au quotidien.** L'enquête quantitative auprès des bénéficiaires des Espaces Soignants souligne que **plus les personnels jugent leurs conditions de travail satisfaisantes** (à la fois en termes de charge horaire, de charge de travail et de charge émotionnelle), **plus les Espaces Soignants ont un impact important en termes d'amélioration du bien-être global, de développement de nouvelles relations entre les personnels et de valorisation de l'image de l'établissement.**

Graphique n°14 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis de disposer d'un cadre permettant des relations de travail plus apaisées avec vos collègues ? » et « Comment qualifieriez-vous vos conditions de travail en termes de travail ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665.
Lecture : Parmi les professionnel·les dont l'organisation du travail a été « tout à fait » repensée suite à la mise en place de l'Espace Soignants, 51% estiment que l'Espace leur a « totalement » permis d'introduire des moments de pause dans leur journée.

La revue de littérature (voir introduction) tout comme l'enquête qualitative soulignent que **l'appréciation des conditions de travail relève de problématiques structurelles** qui peuvent difficilement être résolues dans le cadre des projets d'Espaces Soignants dans la mesure où elles sont **multifactorielles** et ne dépendent pas uniquement des politiques d'établissement. Lors des terrains

d'enquête, la **question du manque de personnel** est notamment revenue de manière régulière dans les échanges, avec pour corolaire une augmentation de la charge de travail et de la charge émotionnelle.

« On a un absentéisme qui est élevé, des postes vacants. Donc les conditions de travail des professionnel·les ne sont pas ce qu'on voudrait réellement ce qu'elles soient ». Victoire, coordinatrice de l'Espace Soignants, 45 ans, responsable des ressources humaines, établissement du Chêne

Les établissements ne pouvant agir que partiellement sur la perception des conditions de travail, cette dernière apparaît comme un frein important qui doit être pris en compte dans la conception de l'Espace Soignants et l'appréciation de ses impacts. Néanmoins, si les directions des établissements ne peuvent à elles seules résoudre les problématiques structurelles rencontrées, l'enquête qualitative souligne que certaines se saisissent davantage des **questions de qualité de vie au travail, ce qui peut transformer le regard porté sur les conditions de travail** sans pour autant répondre à l'ensemble des difficultés relevées.

« Malgré l'absence parfois de fonds financiers, nous on est toujours soucieux de la qualité de vie au travail. C'est vrai que maintenant la direction met en place et à disposition des choses qui nous permettent d'avoir une qualité au travail autre et meilleure ». Karine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 48 ans, aide médico-psychologique, établissement du Saule

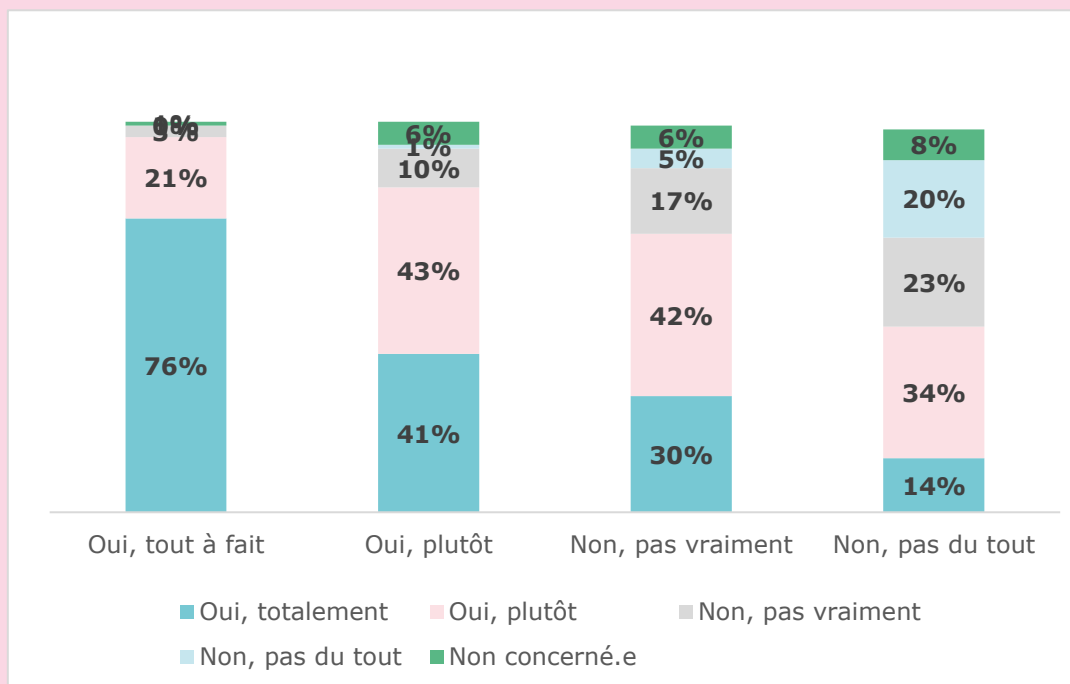
ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

La réorganisation du temps de travail à la suite de la mise en place de l'Espace Soignants consiste dans la **facilitation de la prise des temps de pause en général, voire la possibilité de prendre un temps de pause et/ou d'activité sur son temps de travail ou de prendre un temps de pause et/ou d'activité dans la continuité de son temps de travail**. L'enquête qualitative souligne que différents aménagements peuvent être pensés par les établissements en fonction de leurs possibilités et des difficultés identifiées (voir encadré 2).

« Notre direction nous fait confiance, c'est-à-dire qu'à partir du moment où nos soins sont faits, qu'on quitte notre service en faisant en sorte que tout soit fait, effectivement [on peut] faire une petite pause, prendre un café, fumer une cigarette, se poser [dans l'Espace Soignants] ... ». Karine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 48 ans, aide médico-psychologique, établissement du Saule

Quelles que soient les réorganisations proposées, ces dernières jouent un rôle important concernant l'atteinte des impacts des Espaces Soignants. L'enquête quantitative auprès des bénéficiaires montre qu'elles constituent une condition d'atteinte des impacts dans la mesure où **plus les personnels estiment que leurs conditions de travail ont été repensées au regard de l'Espace Soignants, plus ces derniers ont un impact fort sur eux en termes d'amélioration du bien-être global, de développement de nouvelles relations entre les personnels et de valorisation de l'image de l'établissement**. L'aménagement de l'organisation du travail pour faciliter l'accès des personnels aux Espaces Soignants apparaît donc comme un levier important à prendre en compte dans la mise en place des projets.

Graphique n°15 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ? » et « Diriez-vous que l'organisation du travail a été repensée pour que vous puissiez utiliser l'Espace Soignants pendant votre temps de travail ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665.
 Lecture : Parmi les professionnel·les dont l'organisation du travail a été « tout à fait » repensée suite à la mise en place de l'Espace Soignants, 76% estiment que l'Espace leur a « totalement » permis d'introduire des moments de pause dans leur journée.

3.1.Impact 1 : l'amélioration du bien-être global des personnels

L'évaluation montre que les Espaces Soignants ont pour premier impact une amélioration du bien-être global des personnels entendu comme mieux-être physique et psychologique au travail. Cet impact se traduit par trois effets distincts : une valorisation des temps de pause (3.1.1), un soutien dans la gestion du travail au quotidien ou dans des situations plus exceptionnelles (3.1.2) et une incitation à prendre davantage soin de soi (3.1.3).

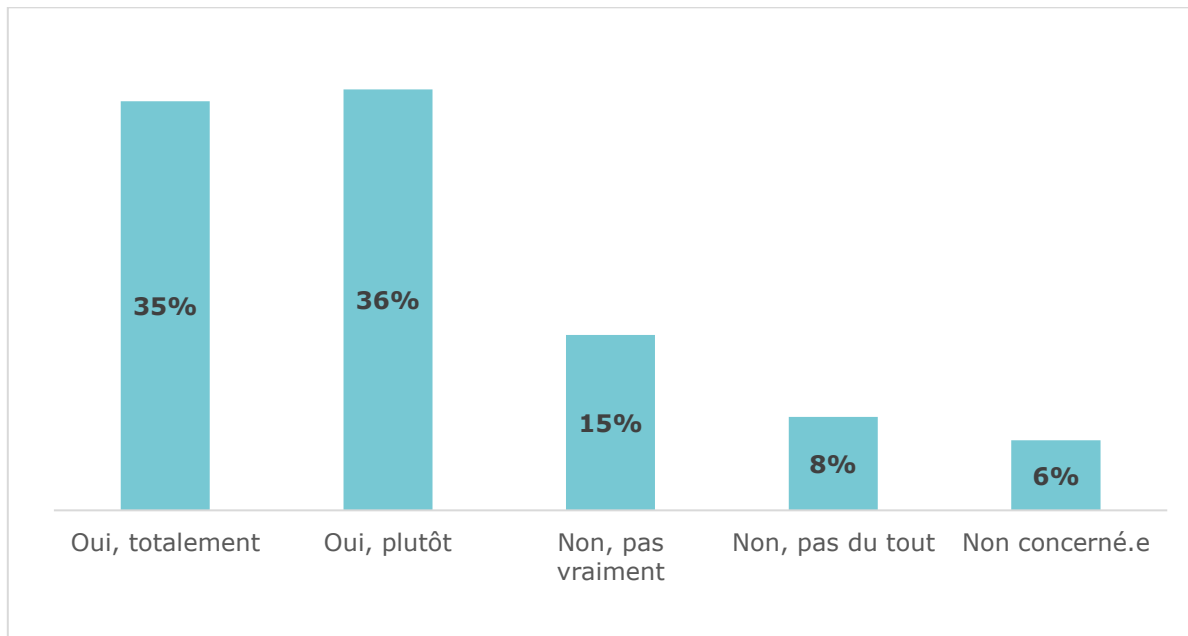
3.1.1.Les Espaces Soignants contribuent au réinvestissement des temps de pause dans le quotidien des personnels

En proposant un espace dédié à la récupération, **les Espaces Soignants promeuvent le fait de prendre une pause en offrant un cadre agréable distinct de l'environnement de travail** (3.1.1.1), **en donnant accès aux personnels à un lieu où ils ne sont pas interrompus quand ils sont en repos** (3.1.1.2) **et en valorisant les temps de pause dans un environnement professionnel où ce n'est pas toujours le cas** (3.1.1.3).

L'enquête quantitative montre que **71% des bénéficiaires estiment que les Espaces Soignants leur permettent d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans la journée de travail**¹⁴, ce qui constitue un effet majeur du dispositif.

¹⁴ Source : réponses à la question « Du point de vue de votre bien-être au travail, diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

Graphique n°16 – « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 35% des professionnel·les répondant·es estiment que l'Espace Soignants leur permet « totalement » d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans leur journée de travail.

Cet effet est plus marqué au sein des établissements qui adaptent l'organisation du travail des personnels pour favoriser l'accès aux Espaces Soignants. En effet, parmi les bénéficiaires dont l'organisation du travail a été repensée suite à la mise en place de l'Espace Soignants, 87% estiment que ce dernier leur permet d'introduire des moments de pause, de répit et de repos dans leur journée. C'est le cas de seulement 48% des professionnel·les qui considèrent que l'organisation du travail n'a pas du tout été adaptée.¹⁵.

3.1.1.1. Un cadre agréable offrant une rupture avec le travail

L'aménagement d'Espaces Soignants au sein des établissements sanitaires et médico-sociaux offre aux bénéficiaires **un environnement adéquat pour prendre des pauses en dehors du cadre d'exercice professionnel**. L'enquête quantitative indique que **85% des répondants estiment avoir désormais**

¹⁵ Source : Tri croisé entre la question « Du point de vue de votre bien-être au travail, diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ? » et la question « Diriez-vous que l'organisation du travail a été repensée pour que vous puissiez utiliser l'Espace Soignants pendant votre temps de travail ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

accès à un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement¹⁶, contre 37% avant la mise en place de l'Espace Soignants¹⁷. **Trois éléments majeurs** permettent de comprendre l'apport des Espaces Soignants sur ce point.

Premièrement, l'environnement de l'Espace Soignants est jugé **agréable et confortable** dans la mesure où il **est pensé en réponse aux besoins des professionnels**. L'aménagement de l'Espace Soignants renvoie selon les établissements à **différentes acceptations de ce qu'est un lieu de pause** : un lieu de repos et de détente, un lieu de sociabilité, un lieu de répit, un lieu pour prendre soin de sa santé, etc. Les établissements peuvent se saisir de l'appel à projets de différentes manières selon les attentes exprimées par les personnels, les attentes perçues par les directions, les orientations voulues par les coordinateurs ou les lieux de pause déjà existants dans l'établissement. Quelles que soient les configurations retenues, les personnels interrogés soulignent que **l'environnement matériel de l'Espace Soignants est valorisé**, qu'il est « trop beau », « trop classe » et qu'il « met de la gaité dans la journée ». L'aménagement adéquat de l'Espace Soignants est **par exemple plébiscité par les personnels ayant de longues journées de travail** et souhaitant pouvoir se reposer. La mise à disposition d'un espace adapté sur le lieu de travail répond à cette possibilité, voir permet d'éviter un trajet aller-retour vers le domicile coûteux sur le plan temporel et financier.

« [Ma mère qui travaille aussi ici], elle rentrait constamment pendant ses pauses, elle pouvait pas se reposer ici. Et là, elle peut rester faire une sieste. Quand on habite pas à côté, c'est mieux-». Jérôme, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis environ un an, agent de service hospitalier, établissement du Cèdre

Deuxièmement, **l'attention portée à l'esthétique et à la décoration** de l'Espace Soignants est valorisée par les personnels dans la mesure où elle leur permet de **s'extraire du cadre de travail, d'avoir l'impression d'être en dehors de l'établissement, voire « chez soi »**, ce qui renforce le sentiment de faire une pause. De par leur aménagement, les Espaces Soignants donnent **un sentiment de coupure, d'évasion**. Ils permettent de « casser l'image EHPAD » ou celle de l'établissement sanitaire en proposant une autre atmosphère valorisée par les personnels. Le caractère plaisant de l'aménagement est mis en avant dans l'extrait d'entretien suivant :

« [C'est] très agréable de voir la pièce. C'est vrai que ça fait vraiment un espace détente. Le fait du canapé, tout ce qui est déco, tout ça. Ça fait vraiment chaleureux ». Camille, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis environ 6 mois, agente d'entretien, établissement du Tilleul

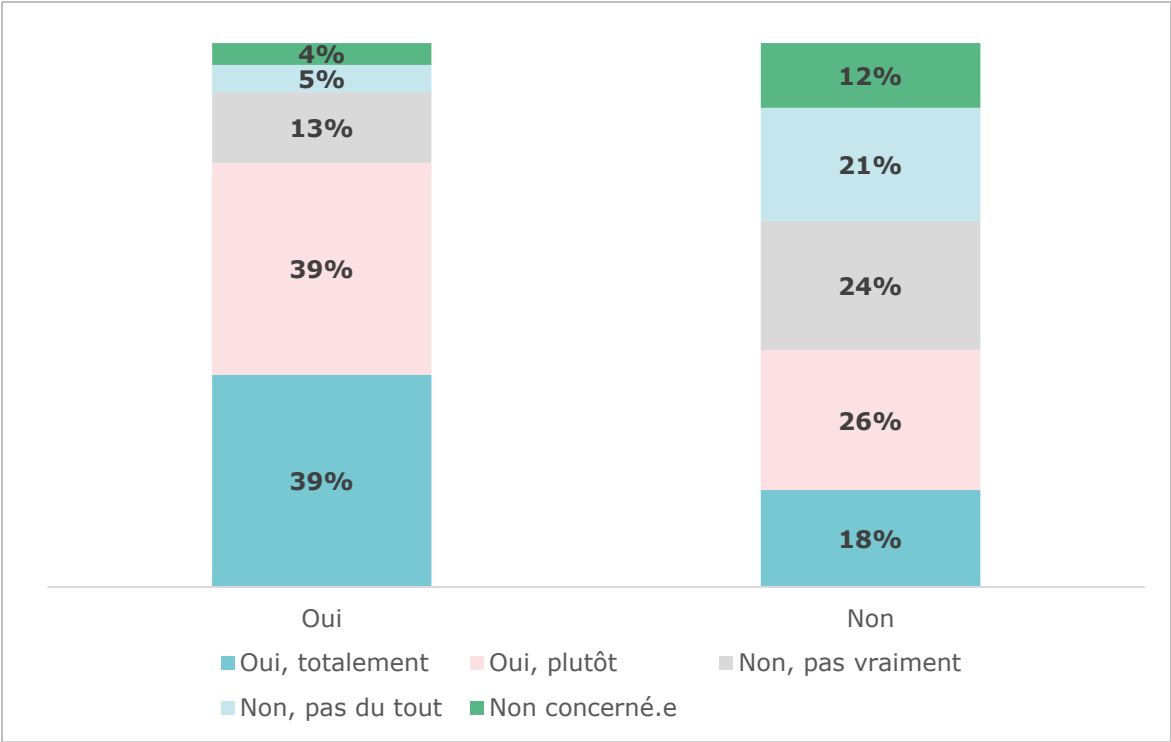
Si l'effet des Espaces Soignants sur l'introduction de moments de pause, de détente et/ou de répit dans la journée de travail est massif, la question de l'accessibilité des Espaces Soignants constitue une limite importante. Les Espaces Soignants situés à une trop grande distance des services

¹⁶ Source : réponses à la question « Avec l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à : Un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

¹⁷ Source : réponses à la question « Avant la mise en place de l'Espace Soignants, aviez-vous accès à au moins : Un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n=665.

peuvent être moins bien identifiés et connaître une moindre fréquentation d’une partie des personnels. Sur ce point, l’analyse quantitative souligne qu’**introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans sa journée de travail constitue un effet plus marqué pour les personnels ayant un Espace Soignants totalement ou plutôt accessible depuis le service.**

Graphique n°17 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l’Espace Soignants vous a permis d’introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ? » et « Avec la mise en place de l’Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à un espace de pause accessible depuis votre service ? »



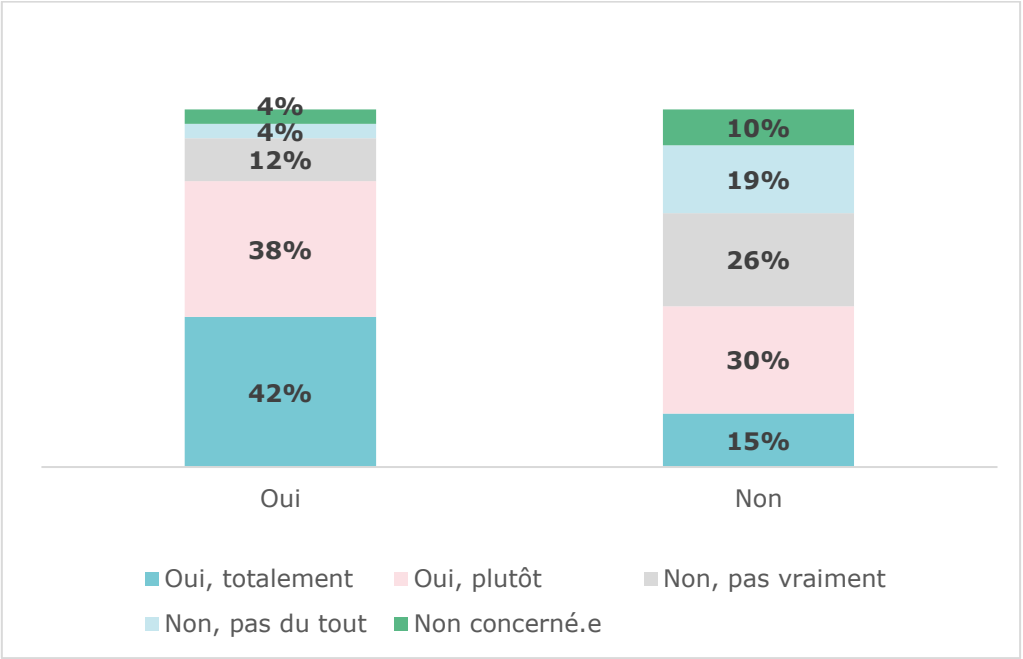
Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : Parmi les professionnel·les qui considèrent que l’Espace Soignants est accessible depuis leur service, 39% estiment que l’Espace leur a « totalement » permis d’introduire des moments de pause dans leur journée.

3.1.1.2.Un lieu permettant aux personnels de prendre une pause sans sollicitation extérieure

L’Espace Soignants permet aux personnels de **pouvoir prendre un temps de pause dans un lieu qui leur soit réservé et ainsi de profiter pleinement de leur pause.** L’enquête quantitative montre que **74% des personnels interrogés estiment avoir désormais accès à un espace de pause**

permettant de faire une pause sans sollicitations extérieures¹⁸, contre 32% avant la mise en place de l'Espace Soignants¹⁹. L'absence de sollicitations joue un rôle important dans **l'introduction de moments de pause, de détente et/ou de répit dans sa journée de travail**. Parmi les bénéficiaires interrogé·es, cet effet est ainsi identifié par 80% des personnels estimant pouvoir faire des pauses sans sollicitations extérieures dans leur Espace Soignants, contre 45% des professionnel·les dont les pauses restent entrecoupées de sollicitations.

Graphique n°18 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ? » et « Avec l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à un espace vous permettant de faire une pause sans sollicitations extérieures ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : Parmi les professionnel·les qui considèrent que l'Espace Soignants leur permet de faire des pauses sans sollicitations extérieures, 42% estiment que l'Espace leur a « totalement » permis d'introduire des moments de pause dans leur journée.

¹⁸ Source : réponses à la question « Avec l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à un espace vous permettant de faire une pause dans sollicitations extérieures ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

¹⁹ Source : réponses à la question « Avant la mise en place de l'Espace Soignants, aviez-vous accès à au moins : Un espace vous permettant de faire une pause sans sollicitations extérieures ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n=665.

Le fait de bénéficier d'un espace de pause réservé aux personnels joue sur leur bien-être à deux niveaux.

En premier lieu, l'accès restreint à l'Espace Soignants pour les personnels leur permet de **ne pas être sollicités par les patient-es et/ou les résident-es, par différence avec le cadre de travail**. Les personnels sont d'une part régulièrement interpellés durant la réalisation de leurs tâches, ce qui est source de fatigue et leur demande davantage d'efforts de concentration au quotidien. Ils sont d'autre part aisément identifiés du fait de leur tenue lors de leur déplacement dans l'établissement et interpellés pour une demande d'aide ou de renseignement, ce qui peut donner lieu à un sentiment de sur sollicitation, y compris pendant les temps de pause. Dans ce contexte, les personnels mettent en avant **le besoin d'un espace qui leur soit réservé en contrepois des nombreuses sollicitations au cours de la journée de travail**.

« La salle, c'est que pour les soignants. C'est notre petit coin à nous. On en a besoin, comme ça au moins, on est pas embêtés ». Mireille, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis environ un an, 54 ans, établissement du Cèdre

En second lieu, l'accès restreint à l'Espace Soignants permet de **prendre son temps de pause en une seule fois**, ce qui favorise **une plus grande déconnexion avec le travail** pour les personnels et donc une **meilleure récupération**. L'Espace Soignants amène à profiter pleinement du temps de pause sans que ce dernier ne soit entrecoupé, ce qui peut être source de mécontentement, voire d'agacement, pour les personnels. Ce besoin de faire une vraie coupure est mis en avant dans l'extrait d'entretien suivant :

« Quand on est en pause, on est en pause. On fait vraiment la coupure [...] C'est une vraie pause, c'est une heure à nous ». Lorraine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 58, agent social, établissement du Saule

3.1.1.3. Un environnement valorisant le temps de pause

Parce qu'il propose un lieu dédié aux temps de coupure, l'Espace Soignants donne **une valeur nouvelle au fait de prendre une pause**. L'attention donnée à l'aménagement et à la décoration des Espaces Soignants contribue à « **donner envie aux personnels** » **de prendre leur temps de pause** dans le contexte des établissements sanitaires et médico-sociaux où la pratique n'est pas toujours facilitée et/ou encouragée (voir encadré 2).

Les Espaces Soignants sont valorisés par les personnels dans la mesure où ils contrastent fortement avec les espaces de pause auxquels ils pouvaient avoir auparavant accès. Ils sont considérés comme « une très bonne surprise », une nouveauté par rapport à ce à quoi les personnels étaient auparavant habitués. Par différence avec les Espaces Soignants, **les salles de pause préexistantes n'offraient pas nécessairement un environnement adéquat en termes de taille, d'usages et de coupure avec le cadre de travail**. Par ailleurs, 29% des bénéficiaires interrogés lors de l'enquête quantitative ne disposaient pas de salle de pause accessible depuis leur service avant la mise en

place de l'Espace Soignants (contre 20% après la mise en place de l'Espace Soignants)²⁰, ce qui pouvait conduire les personnels à prendre leur pause dans des espaces consacrés à d'autres usages, par exemple leur bureau. L'inadéquation des salles de pause existantes est décrite dans l'extrait d'entretien suivant :

« Tous les services de soin ont leur salle, mais moi je n'appelle pas ça une salle de pause : c'est une salle qui n'est pas une salle de soin. Il n'y a pas de médicament, pas de patients, on peut poser son repas, faire chauffer son café, mais il n'y a pas véritablement de salle de pause. Il y a du passage : il peut y avoir la collègue qui vient faire chauffer le repas d'un patient, le médecin qui va venir parler à l'infirmière...->». Sophie, représentante syndicale, secrétaire générale, 61 ans, établissement du Chêne

Selon les contextes, les Espaces Soignants permettent **soit la valorisation de temps de pause existants, soit l'introduction de nouveaux moments de pause qui ne pouvaient être pris auparavant** en raison de l'absence de lieu adéquat. Avec la présence d'un espace dédié, **la prise des temps de pause est facilitée**, ce qui est jugé « salubre » par les bénéficiaires. L'Espace Soignants permet de **redonner leur sens aux temps de pause** qui pouvaient être peu investis faute d'espaces adaptés, ce qui a pour effet une valorisation des temps de pause.

« C'est plus simple de s'autoriser des moments de pause avec cet espace [...] C'est parce qu'il y a l'espace qui permet, ça nous donne envie de venir là ». Samira, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 42 ans, infirmière, établissement du Saule

ENCADRE 4 – UNE LIMITE A CONSIDERER : LA POSSIBILITE OU NON POUR LES PERSONNELS DE PRENDRE UNE PAUSE

L'évaluation d'impact social des Espaces Soignants révèle que **les professionnel·les enquêté·es ne bénéficient pas tous et toutes d'un accès égalitaire aux pauses**. Cette difficulté à pouvoir prendre des pauses pendant la journée de travail résulte de plusieurs facteurs : **de freins culturels propres au milieu soignant, de contraintes structurelles des établissements et de contextes professionnels peu favorables à la pause**. Afin de limiter ces inégalités d'accès à la pause, certains établissements mettent en œuvre une réorganisation du travail pour faciliter les temps de pause au sein des Espaces Soignants.

DES FREINS CULTURELS PROPRES AU MILIEU SOIGNANT

²⁰ Source : réponses aux questions « Avant la mise en place de l'Espace Soignants, aviez-vous accès à au moins : Un espace de pause accessible depuis votre service ? » et « Avec l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à : Un espace de pause accessible depuis votre service ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

L'enquête qualitative montre que les représentations des soignant·es vis-à-vis de la pause et du repos sont influencées par **la culture et les normes propres au milieu soignant**. « S'autoriser à s'arrêter » peut constituer une barrière psychologique chez les soignant.es dans la mesure où prendre une pause serait un signe de faiblesse, de désintérêt, voire un manque de dévouement envers les patients et l'équipe. Cette intériorisation d'une perception négative du repos et de la norme de sacrifice de son bien-être au profit des patient·es a été observée lors des entretiens, comme le souligne l'extrait ci-dessous :

« On a aussi des soignants qui sont dans une logique d'en faire, d'en faire, d'en faire. Mais ça c'est culturel, c'est comme ça qu'on nous a formés ». Nathalie, coordinatrice de l'Espace Soignants, 62 ans, responsable qualité de vie au travail, établissement du Peuplier

DES CONTRAINTES STRUCTURELLES QUI LIMITENT LA PRISE DE PAUSE

La revue de littérature montre que les milieux hospitaliers et médico-sociaux sont soumis à de fortes contraintes structurelles (voir introduction) tant au niveau des moyens budgétaires que des moyens humains. L'enquête qualitative met en lumière ces tensions notamment **avec les problématiques de sous-effectif, de turn-over et de surcharge de travail** qui réduisent les opportunités pour les personnels de prendre des pauses.

« C'est difficile ce temps de pause, surtout si la charge de travail est là et elle pousse. Et si moi je prends un temps de pause pour moi, c'est mes collègues qui font le boulot, donc c'est elles qui vont soit ne pas être contentes dans le meilleur des cas, soit flancher dans l'autre. On est en équilibre. S'il y en a une qui flanche, peut-être que ça va faire un effet domino. On tient sur la bonne volonté aussi ». Madeleine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 51 ans, infirmière, établissement du Peuplier

DES CONTEXTES PROFESSIONNELS PEU FAVORABLES A LA PAUSE

Au sein des structures de santé, certains services sont particulièrement touchés par cette difficulté à pouvoir prendre des pauses, **notamment les urgences et la réanimation ou pour les personnels travaillant la nuit**. Les Espaces Soignants leur sont souvent inaccessibles, soit parce qu'ils sont fermés à ces horaires, soit en raison de l'organisation du travail de nuit qui ne leur permet pas de s'y rendre.

« Les personnels de nuit n'utilisent pas l'espace, elles trouvent que c'est plus pratique d'être en bas. Pour eux ce n'est pas facile d'être ici, car ils ont beaucoup de choses à faire ailleurs ». Lorraine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 58, agent social, établissement du Saule

VERS UNE RÉORGANISATION DU TRAVAIL ?

Dans ce contexte, la réorganisation du temps de travail est une condition déterminante permettre aux personnels de prendre une pause et donc de bénéficier des Espaces Soignants. Selon l'enquête quantitative, seuls 35% des bénéficiaires estiment que l'organisation du travail a été repensée pour

qu'ils puissent utiliser l'Espace Soignants pendant leur temps de travail.²¹ **L'adaptation du temps de travail demeure donc un enjeu de premier plan pour le développement des Espaces Soignants.**

3.1.2. Les Espaces Soignants favorisent une meilleure gestion du travail

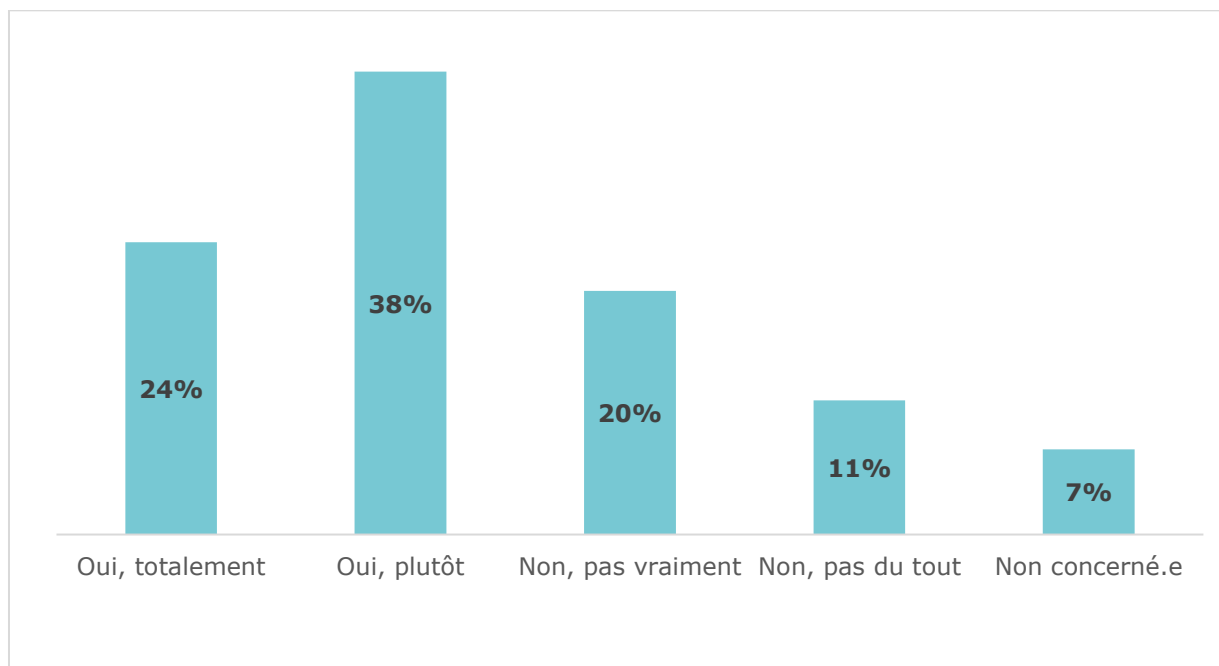
L'évaluation d'impact social montre que l'accès à un Espace Soignants ne compense pas les problématiques structurelles auxquels les personnels et les établissements peuvent être confrontés (voir introduction), mais qu'il peut **contribuer à une meilleure appréhension des conditions de travail jugées difficiles**, quel que soient les métiers. En ayant accès à un espace de pause adapté et attractif, les personnels des établissements sanitaires et médico-sociaux ont **la possibilité de prendre un temps de répit dans leur journée de travail** ce qui peut les aider à **faire face aux difficultés rencontrées dans le cadre de leurs activités quotidiennes** (3.1.2.1) **ou de manière plus exceptionnelle** (3.1.2.2).

L'enquête quantitative montre que **62% des bénéficiaires estiment que les Espaces Soignants leur permettent de réduire leur stress ou leur appréhension au cours de la journée de travail**, ce qui en fait un effet saillant du dispositif²².

²¹ Source : réponses à la question « Diriez-vous que l'organisation du travail a été repensée pour que vous puissiez utiliser l'Espace Soignants pendant votre temps de travail ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

²² Source : réponses à la question « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis de réduire votre stress ou votre appréhension au cours de la journée de travail ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n= 665.

Graphique n°19 – « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis de réduire votre stress ou votre appréhension au cours de la journée de travail ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les, 2024 ; n=665. Lecture : 24% des professionnel·les répondant·es estiment que l'Espace Soignants leur permet « totalement » de réduire leur stress au cours de leur journée de travail.

Cet effet a pour condition que l'Espace Soignants soit accessible aux personnels lorsqu'ils en ont besoin, au moins pendant leur temps de pause et idéalement quand ils en ressentent le besoin au cours de leur journée de travail (événement difficile, fatigue, etc.).

3.1.2.1. Un lieu de pause qui permet une meilleure appréhension du travail quotidien

L'Espace Soignants offre la possibilité à l'ensemble des bénéficiaires, quelle que soit leur profession, de **prendre des temps de pause identifiés comme importants et nécessaires pour l'exercice de leurs métiers jugés fatigants, voir stressants, et la gestion de la charge de travail**. Ces temps de pause jouent à **deux niveaux** sur le quotidien des personnels au sein des établissements sanitaires et médico-sociaux.

Premièrement, le temps de pause pris dans un espace dédié offre aux bénéficiaires **la possibilité de se reposer et/ou de se changer les idées, ce qui leur permet de se sentir mieux dans l'exercice de leur travail**. L'Espace Soignants est identifié comme un lieu permettant de se « ressourcer », d'avoir **un regain d'énergie et de motivation** nécessaire pour la suite de la journée. Ce répit peut prendre différentes formes selon les choix d'aménagement des Espaces Soignants et les besoins des personnels : sieste, relaxation, moment de convivialité, activité thématique, etc. Quel que soit le format pris par le temps de pause, ce dernier contribue à **réduire le sentiment de fatigue physique et psychologique** des personnels.

« Ça m’a apporté le repos, le répit, parce que notre travail n’est pas facile que ce soit sur le plan psychologique ou physique. Un vrai repos, psychologique surtout ». Samira, bénéficiaire, utilisation de l’ES depuis 2 ans, 42 ans, infirmière, établissement du Saule

Deuxièmement, le fait de pouvoir prendre un temps de pause dans un espace adapté aide les personnels à **moins subir les conditions de travail jugées éprouvantes** par les enquêté·es en raison d’un plus grand nombre de tâches à réaliser, d’un manque de personnel et parfois de transformations horaires (notamment le passage aux journées de 11h ou 12h). Avec l’Espace Soignants, la pause est valorisée comme **un contrepoids nécessaire à l’exercice professionnel qui est une source de stress** pour les personnels. La fréquentation de l’Espace Soignants peut être **source d’apaisement en facilitant la gestion des situations de surcharge et d’urgence** qui reviennent régulièrement dans les journées de travail. **Le temps de pause joue également sur la posture professionnelle des personnels** dans la mesure où il les amène à **être davantage à l’écoute à la fois de leurs collègues, des patient.es et/ou des résident.es**, et donc à exercer dans un **environnement de travail plus serein**.

« Ça apporte un autre regard sur ce qui se passe au sein du service : j’ai plus de patience, je suis de meilleure humeur ». Clara, bénéficiaire, utilisation de l’ES depuis 4 ans, 40 ans, assistante de direction, établissement du Peuplier

Si l’effet des Espaces Soignants sur la gestion de la charge de travail quotidienne est un résultat important de l’évaluation, il est **plus limité dans des contextes où apparaissent des conflits d’usage entre les personnels**, certains voulant se reposer sans être dérangés et d’autres souhaitant pouvoir échanger ou pratiquer une activité. **Définir pour chaque Espace Soignants des règles d’usage répondant aux besoins exprimés par les personnels apparaît donc comme une condition importante.**

3.1.2.2. Un lieu de pause qui permet de s’extraire du travail face à des situations difficiles

L’Espace Soignants peut consister en **un espace ressource offrant un répit et un accompagnement aux personnels confrontés à des événements difficiles dans le cadre de leur travail**, tout particulièrement les personnels soignants et paramédicaux. Cette fonction peut être remplie par l’Espace Soignants **à condition qu’il puisse être fréquenté par les personnels lorsqu’ils en ont besoin et qu’ils puissent y bénéficier d’un cadre favorable au partage d’expérience** entre personnels et/ou avec des intervenant·es dédié·es.

À un premier niveau, **l’Espace Soignants conçu comme un lieu de convivialité peut favoriser la prise de parole entre les personnels lorsque ces derniers sont confrontés à des situations difficiles**. Ces temps d’échanges permettent d’évacuer des tensions en partageant des difficultés rencontrées et peuvent **parfois aider à trouver des solutions** grâce au partage d’expérience et à l’entraide entre les personnels. Les échanges peuvent porter sur des difficultés rencontrées **dans la réalisation de tâches ou dans les relations avec les patient.es ou les résident.es**, mais aussi **dans les relations de travail entre les personnels** (voir impact 2).

À un second niveau, l’accès à un espace de pause adapté en termes d’aménagement et d’animation peut permettre aux personnels de **s’extraire du cadre de travail en cas de situation difficile, par exemple un moment de soin éprouvant ou l’annonce d’un décès**. L’Espace Soignants offre alors la possibilité

aux personnels d'**avoir un moment de répit et de récupération, voire de bénéficier d'un soutien**, à un moment où ils en ont tout particulièrement besoin.

« J'ai eu quelques fois des personnes qui arrivaient en pleurs parce qu'il venait d'y avoir un décès dans le service [...] Au lieu d'aller pleurer dans les toilettes, ils savent qu'ils peuvent venir ici, qu'ils peuvent sortir de leur service et d'être dans un endroit où on va être là pour eux ». Élise, responsable de l'accueil de l'Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier

ENCADRE 5– OUVERTURE SUR UN IMPACT INDIRECT DES ESPACES SOIGNANTS

En favorisant une meilleure gestion du travail par les personnels des établissements sanitaires et médico-sociaux, les Espaces Soignants ont également un **impact indirect sur les patient-es ou les résident-es ainsi que leurs familles** dans la mesure où ils contribuent à **l'amélioration de leur prise en charge à la fois au niveau de la réalisation des soins et de la relation avec les patient-es ou résident-es**, comme le résume l'extrait d'entretien suivant :

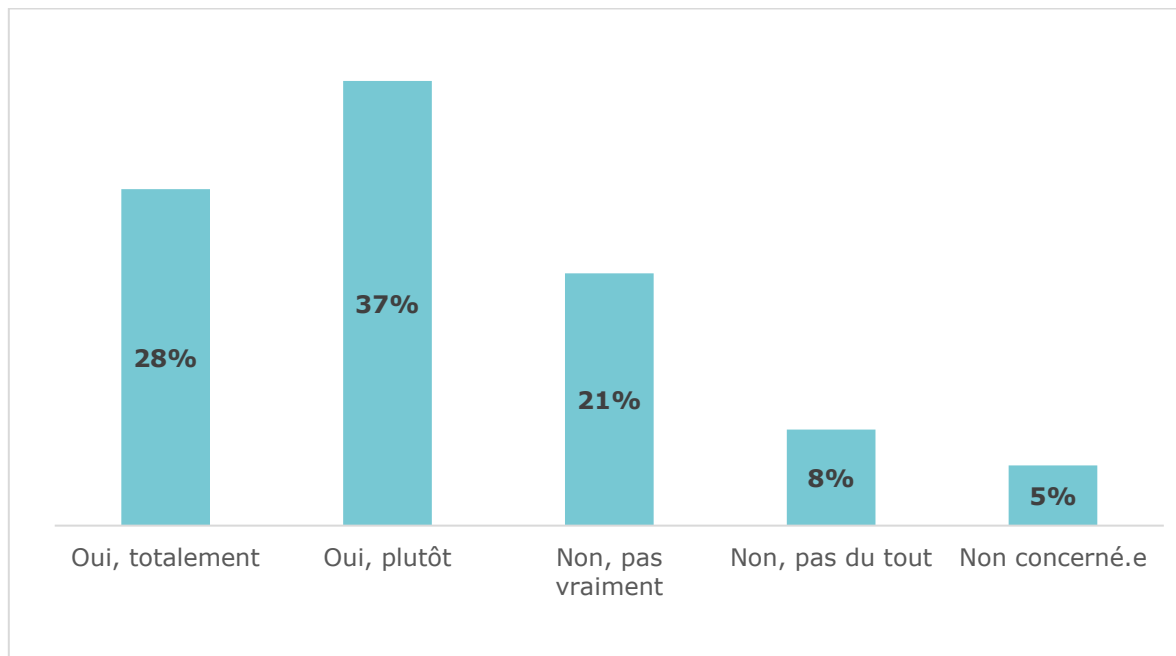
« Plus vous êtes détendu, plus vous êtes bienveillants vis-à-vis des patients. Éviter l'épuisement permet de maintenir un esprit positif vis-à-vis des patients ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

3.1.3. Les Espaces Soignants incitent à prendre davantage soin de soi

Lorsqu'ils proposent des équipements et des activités spécifiques, **les Espaces Soignants encouragent les personnels à prendre davantage soin d'eux et de leur santé en leur permettant de découvrir de nouvelles approches de bien-être** (3.1.3.1), **en facilitant l'accès à ces pratiques** (3.1.3.2) et **en favorisant l'amorçage d'une démarche de plus long terme autour du bien-être, de la santé, voire de la prévention** (3.1.3.3). Prendre soin de soi doit ici être entendu comme le fait de s'accorder un temps pour se reposer, utiliser des équipements et/ou pratiquer des activités ayant un effet en termes de réduction du stress, de la fatigue, des douleurs physiques et des tensions psychologiques. Le fait de prendre davantage soin de soi contribue à améliorer le bien-être et la condition physique des personnels à court et moyen termes.

L'enquête quantitative montre que **65% des bénéficiaires estiment que les Espaces Soignants leur permettent de prendre davantage soin d'eux et de leur santé**, ce qui en fait **un effet important** du dispositif²³.

Graphique n°20 – « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a incité-e à prendre davantage soin de vous et de votre santé ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 28% des professionnel·les répondant·es estiment que l'Espace Soignants les incite « totalement » à prendre davantage soin d'eux et de leur santé.

L'atteinte de cet effet est **fortement conditionnée aux types d'équipements et d'activités proposés** dans les Espaces Soignants puisque 69% des bénéficiaires jugeant l'offre d'aménagement et d'équipement adaptée estiment que les Espaces Soignants leur permettent de prendre davantage soin d'eux et de leur santé, contre 49% des professionnel·les non satisfait·es de l'aménagement de leur Espace²⁴.

L'enquête quantitative souligne que prendre soin de sa santé est une raison de fréquentation de l'Espace Soignants pour seulement 19% des bénéficiaires, ce qui rappelle d'une part que **seule une minorité des Espaces Soignants proposent des activités dédiées aux soins et à la santé** (consultations en

²³ Source : réponses à la question « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a incité-e à prendre davantage soin de vous et de votre santé ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n=665.

²⁴ Source : Tri croisé entre la question « Du point de vue de votre bien-être au travail, diriez-vous que l'Espace Soignants vous a incité-e à prendre davantage soin de vous et de votre santé ? » et la question « Avec la mise en place de l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n=665.

psychologie, kinésithérapie, tabacologie, etc.) et ce qui montre d'autre part qu'il s'agit pour les personnels d'**une motivation secondaire de fréquentation**. Les Espaces soignants permettraient donc d'avoir **un effet sur le fait de prendre davantage soin de soi et de sa santé alors qu'il ne s'agit pas d'une motivation initiale** ni dans la conception des Espaces Soignants, ni dans leur fréquentation par les personnels.

3.1.3.1. La découverte de nouvelles approches permettant de prendre soin de soi

En contrepois des « consultations de couloirs » habituellement pratiquées entre les personnels, certains Espaces Soignants proposent **des équipements et/ou des activités permettant d'ouvrir une réflexion sur le bien-être voire la santé des personnels dans un cadre de travail jugé éprouvant**.

Cette réflexion se joue à un premier niveau dans **la prise de conscience par les personnels qu'ils ne prennent pas suffisamment soin d'eux** et qu'ils « soignent sans pour autant se soigner ». Cette prise de conscience ne se fait pas facilement pour les personnels dans la mesure où ils évoluent dans un cadre de travail où les démarches de bien-être sont peu valorisées. La fréquentation d'Espaces Soignants offrant des équipements et des activités autour du bien-être constitue **un premier pas permettant de prendre davantage soin de soi et d'entamer des nouvelles démarches autour du bien-être**.

« Ça m'a donné davantage envie de prendre soin de moi. Avec [l'activité], j'ai pris conscience qu'on ne s'écoutait pas assez, que notre corps était touché, attaqué, donc ça m'a donné cette prise de conscience de savoir écouter son corps ». Karine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 48 ans, aide médico-psychologique, établissement du Saule

Une fois la réflexion sur le bien-être entamée par les personnels, l'Espace Soignants peut **favoriser la découverte de nouvelles approches** permettant de prendre soin de soi selon les équipements et les activités offertes par l'établissement. L'Espace Soignants peut permettre **une ouverture sur des pratiques qui ne sont pas forcément connues des personnels afin qu'ils puissent identifier une approche qui leur convienne, à rebours parfois de ce à quoi ils sont habitués**.

« Au tout début, on voit qu'elles ont du mal avec ce lâcher-prise et qu'elles n'ont pas l'habitude [de ce genre de soins] [...] Elles prennent beaucoup soin des autres et elles n'ont pas l'habitude qu'on prenne soin d'elles ». Juliette, intervenante, 33 ans, esthéticienne, établissement du Saule

ENCADRE 6 – UNE CONDITION : LE CHOIX DES ACTIVITÉS PROPOSÉES

La découverte de nouvelles approches permettant de prendre soin de soi est fortement conditionnée aux activités proposées au sein de l'Espace Soignants ainsi qu'à **leur organisation**.

L'évaluation d'impact social souligne **deux limites** à l'accessibilité de pratiques favorisant le bien-être des personnels : un manque de disponibilité des équipements et/ou des activités dans certains établissements (équipements insuffisants au regard du nombre de personnels ; nombre de places insuffisant pour les activités au regard de la demande ; activités de bien-être non proposées) et une offre d'activités accessibles uniquement sur les temps de repos des personnels dans certains

établissements (ce qui implique que les personnels reviennent sur leur lieu de travail lorsqu'ils sont en repos, ce qu'une partie des personnels ne souhaitent pas). **Selon l'offre proposée ainsi que la possibilité ou non de prendre part aux activités en faveur de la santé, les effets sur les personnels ne sont pas les mêmes en termes d'amélioration du bien-être.**

UNE PLURALITÉ D'ACTIVITÉS PROPOSÉES

L'évaluation d'impact social montre la **grande diversité des activités proposées** au sein des Espaces Soignants : activités de convivialité, activité de relaxation, activités de soins, activités sportives, etc. Par ailleurs, ces activités peuvent prendre **soit la forme d'équipements mis à disposition de personnels** (par exemple fauteuil massant ou casque de réalité virtuelle), **soit d'ateliers individuels ou collectifs animés par un-e intervenant-e** (par exemple séance de relaxation ou consultation de socio-esthétique). Parmi ces activités, certaines sont plus propices que d'autres au bien-être, à la santé et à la prévention. Ces activités sont choisies par les **établissements en fonction des souhaits exprimés par les personnels, des moyens disponibles, mais également des orientations données par les coordinateur-rices et les directions** qui peuvent privilégier les actions en faveur du bien-être au sein des Espaces Soignants.

« On veut développer du soin pour les soignants, pas une salle pause-café. Si c'est pour faire du café et que les gens viennent se poser sur une chaise, ça ne nous intéresse pas ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

DES ACTIVITÉS PLUS OU MOINS ACCESSIBLES POUR LES BÉNÉFICIAIRES DES ESPACES SOIGNANTS

Par-delà la diversité des activités proposées, **certaines sont proposées sur le temps de travail, et d'autres en dehors du temps de travail**. L'enquête qualitative montre que revenir sur son lieu de travail pour bénéficier des activités de l'Espace Soignants est perçu comme **un frein pour une partie des personnels** qui estiment « ne pas couper avec le travail ». Ils-elles évoquent une difficulté à décrocher avec le travail, en présence de patients et de collègues. De plus, ils-elles soulignent que cette organisation des activités n'est pas toujours adaptée à leur mode de vie, caractérisé par des horaires atypiques et une charge de travail intense. D'autres personnels sont moins dérangés par cette organisation des activités, selon les activités proposées et le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail. L'évaluation d'impact social montre par ailleurs que **proposer des activités courtes au cours de la journée de travail favorise la participation des personnels**, comme en témoigne l'extrait d'entretien ci-dessous :

« Ça permet à tout le monde de se détacher, parce que se détacher une heure, c'est compliqué. 20 minutes c'est plus compatible avec les pauses. Ça dépend de la disponibilité du service [...] Mais les activités courtes, c'est vrai que ça permet plus souvent d'en profiter ». Hélène, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an et demi, 30 ans, infirmière, établissement du Chêne

3.1.3.2. Un accès facilité à des pratiques permettant de prendre soin de soi

Une fois mise en avant l'importance du bien-être dans le cadre de travail, les équipements et activités proposées au sein de l'Espace Soignants **favorisent un accès régulier à des pratiques permettant de prendre soin de soi et de sa santé, ce qui peut avoir un effet incitatif pour les personnels**. Cette facilitation se joue à **deux niveaux**.

Premièrement, l'accès à des équipements et activités permettant de prendre soin de soi est **facilité en termes d'accessibilité dans la mesure où l'Espace Soignants est situé sur le lieu de travail**. Cette mise à disposition permet **une meilleure organisation personnelle entre le temps de travail et le temps privé**, les équipements et les activités pouvant être investis dans certains établissements soit durant la journée de travail à l'occasion des temps de pause, soit à la suite de la journée de travail.

« **Le fait d'être sur place est facilitant. Ça évite de prendre des rendez-vous avec des spécialistes le weekend où il y a peu de disponibilités** ». Clara, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 4 ans, 40 ans, assistante de direction, établissement du Peuplier

Deuxièmement, l'Espace Soignants facilite l'accès à des équipements et des activités de bien-être en termes de **gratuité des services proposés par les établissements**. Cette gratuité est perçue comme « une chance ». Elle permet aux personnels de découvrir et de développer des pratiques autour du soin de soi alors qu'ils n'y avaient **pas forcément accès auparavant par méconnaissance, mais aussi en raison de freins financiers**. La gratuité est mise en avant par les bénéficiaires **comme un facteur d'attractivité, comme quelque chose dont il faut profiter**.

« **C'est une chance, c'est mis à disposition, c'est gratuit. Une séance de sophrologie à l'extérieur, c'est 80 euros** ». Élise, responsable de l'accueil de l'Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier

3.1.3.3. Une offre qui permet d'amorcer une démarche de plus long terme pour prendre soin de soi

En mettant à disposition des équipements et des activités favorisant le bien-être des personnels, **certains Espaces Soignants contribuent au déploiement d'une démarche de prise en charge des risques physiques et psychosociaux en cadre professionnel**. Dans la majorité des cas, cette contribution aux démarches de prévention se fait **indirectement au travers de l'amorçage d'une démarche de bien-être à plus long terme**. Cette contribution est néanmoins parfois mise en avant dans certains établissements où les Espaces Soignants sont **parties prenantes d'une politique plus large sur les questions de qualité de vie au travail et de prévention**. Dans les deux cas, l'amorçage d'une démarche de se joue à **trois niveaux**.

À un premier niveau, l'offre d'équipements et/ou d'activités dédiés au bien-être sur le lieu de travail permet d'apporter **une réponse rapide à des situations difficiles**, par exemple un accroissement du stress, des douleurs physiques ou une épreuve psychologique. Il s'agit d'une **« première solution » en l'absence d'alternatives**, mais également d'un **point d'entrée dans une démarche de soins plus régulière**.

« Quand on n’a pas le temps de s’occuper de soi à l’extérieur parce qu’on travaille 11h et qu’on n’a pas de jour de repos pour aller chez le médecin, c’est déjà une première solution pour répondre à des petits mots que vous avez au quotidien ». Sylvie, représentante du personnel, 56 ans, secrétaire du CSE, établissement du Peuplier

À un second niveau, les équipements et activités proposés permettent de **s’inscrire dans une démarche de bien-être sur le plus long terme en incitant les personnels à être moteurs de cette transformation**. Avec les Espaces Soignants, il s’agit pour les personnels d’**apprendre à s’écouter davantage afin de pouvoir prendre soin d’eux et de ne pas attendre d’avoir des problèmes de santé importants**.

« Maintenant je m’autorise ce temps-là, c’est un temps pour moi, c’est un temps qui me permet de pas être déroutée et blasée de mon travail, qui me permet de récupérer quand j’ai le corps un peu meurtri ». Karine, bénéficiaire, utilisation de l’ES depuis 2 ans, 48 ans, aide médico-psychologique, établissement du Saule

À un troisième niveau, les équipements et activités déployés dans les Espaces Soignants ne sont **pas pensés pour se substituer à un accompagnement approfondi à l’extérieur** du lieu de travail. L’offre proposée est davantage envisagée comme **l’amorçage d’une démarche de plus long terme permettant de prendre soin de soi** et se poursuivant ensuite à l’extérieur de l’Espace Soignants, **seul** (par exemple avec une pratique de relaxation ou d’autohypnose) **ou avec un accompagnement** (par exemple avec un suivi en psychologie ou en kinésithérapie). Le caractère transitoire et exploratoire de l’offre proposée dans l’Espace Soignants est explicité dans l’extrait d’entretien suivant :

« On n’a pas vocation à remplacer une séance à l’extérieur, mais c’est pour leur donner des outils et voir ce qui est adapté pour eux et pour leur bien-être, pour ensuite qu’ils l’adaptent à leur manière de vivre ». Élise, responsable de l’accueil de l’Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier

ENCADRE 7 – OUVERTURE SUR UN IMPACT INDIRECT DES ESPACES SOIGNANTS

En incitant les personnels des établissements sanitaires et médico-sociaux à prendre davantage soin d’eux, les Espaces Soignants ont également un **impact indirect sur les proches et les familles des bénéficiaires** dans la mesure où ces derniers se sentent mieux au travail et qu’ils bénéficient d’un « sas » entre l’espace de travail et l’espace privé. Les personnels ont de ce fait davantage d’énergie et subissent moins leur journée, ce qui impacte leurs relations familiales et sociales comme le souligne l’extrait d’entretien ci-dessous :

« Du coup on est mieux chez soi aussi, parce qu’on rentre et on n’est pas complètement au bord du gouffre, et on ne déverse pas tout sur notre famille en rentrant ». Élise, responsable de l’accueil de l’Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier

CONCLUSION IMPACT 1 : L'évaluation des Espaces Soignants met en évidence l'impact important de ces espaces sur l'amélioration du bien-être des personnels. En proposant un lieu et des activités aux personnels, les Espaces Soignants contribuent à revaloriser le temps de pause ainsi qu'à mettre en lumière ses effets bénéfiques sur les professionnel·les en termes de repos, de gestion du travail et d'attention portée à la santé. Ce dernier effet reste néanmoins fortement conditionné à l'offre d'activités proposées autour du bien-être, à l'aménagement des Espaces Soignants ainsi qu'à leur accessibilité au sein des établissements. De même, des conditions de travail perçues comme satisfaisantes et une organisation du travail adaptée pour permettre la fréquentation de l'Espace Soignants constituent des facteurs essentiels à la réalisation de l'impact sur le bien-être des professionnel·les.

3.2.Impact 2 : Le développement de nouvelles relations entre les personnels

L'évaluation met en évidence un second impact des Espaces Soignants, à **travers le développement de nouvelles relations interprofessionnelles et le renforcement de celles-ci via et au-delà des Espaces Soignants**. En effet, quels qu'en soient les aménagements et les usages, ces espaces favorisent l'interconnaissance entre les personnels des établissements (3.2.1) et participent de meilleures relations de travail entre professionnel·les (3.2.2).

3.2.1.Les Espaces Soignants permettent une meilleure interconnaissance entre les personnels

Qu'ils soient conçus comme des espaces de restauration, de détente ou d'accès à des activités – sportives ou de bien-être –, les Espaces Soignants ont pour point commun de **faciliter la mise en lien de personnels** non seulement issus de mêmes services, mais aussi – et surtout – de différents services, voire de différents sites de l'établissement (3.1.1.1). Les Espaces Soignants, en ce qu'ils permettent aux personnels de faire connaissance et renforcent les dynamiques d'interconnaissance, concourent également à **atténuer le sentiment d'isolement professionnel** de nombre de bénéficiaires (3.1.1.2). Ces relations nouvellement créées ou renforcées dépassent, dans certains contextes, le cadre professionnel pour **se prolonger dans les sphères privées, témoignant ainsi du rôle éminemment socialisateur des Espaces Soignants** (3.1.1.3). Cet effet est plus marqué lorsque l'Espace Soignants est ouvert à l'ensemble des personnels et qu'il permet des temps d'échanges collectifs.

3.2.1.1. Un renforcement graduel des liens professionnels

Les Espaces Soignants s'illustrent comme des lieux permettant à des professionnel·les se côtoyant peu ou pas dans leur quotidien professionnel de partager, au-delà d'un espace commun et des services qui leur sont associés, **un temps de pause propice à la rencontre et la création de liens**.

En effet, la possibilité pour les professionnel·les de s'accorder un temps de pause au sein d'un espace dédié, ouvert à tou·tes, *a fortiori* dans un cadre apprécié, qualifié de chaleureux et convivial (voir impact 1) offre des conditions propices à l'ouverture aux autres et aux échanges. Les Espaces Soignants constituent ainsi **un vecteur efficace pour faire connaissance** avec d'autres professionnel·les de l'établissement que l'exercice quotidien ne permet pas toujours de mettre en relation, comme en témoignent plusieurs enquêté·es cité·es ci-après :

« C'est aussi la possibilité de maillage plus important entre les différents services. Quand on va à [l'Espace Soignants], on rencontre des salariés d'autres services et c'est l'occasion de lier connaissance ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

« Moi, ça m'a permis, là je vais parler personnellement, de créer du lien avec d'autres équipes que je [ne] voyais pas ». Léa, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an, 36 ans, représentante du personnel, établissement du Tilleul

Tandis que les spécialités exercées, les services de rattachement, les horaires et plus globalement les conditions et le rythme de travail ne permettent pas, à nombre de professionnel·les d'un même établissement de se côtoyer, les Espaces Soignants contribuent – au moins partiellement, auprès de leurs bénéficiaires – à agir sur la socialisation professionnelle en offrant, aux sociabilités professionnelles quotidiennes et « allant de soi » du fait d'un partage des tâches entre individus, **des sociabilités professionnelles élargies**.

Au-delà du fait de permettre aux professionnel·les de « faire connaissance », **les Espaces Soignants favorisent également une logique d'interconnaissance** entre eux·elles, **au sein des Espaces et plus globalement, au sein de l'établissement voire entre plusieurs établissements** dont les personnels sont mobiles, d'un site à l'autre. **Les usages répétés et/ou réguliers de l'Espace Soignants apparaissent dès lors comme une condition favorisant l'interconnaissance entre les bénéficiaires**. En effet, la fréquence d'usage plus ou moins soutenue de l'Espace Soignants permet de rencontrer d'autres bénéficiaires régulier·ères, de se reconnaître, de se saluer, voire de créer de nouvelles habitudes de rencontres avec eux·elles, comme en témoigne cette professionnelle :

« Le matin, je vais [dans l'Espace Soignants] quand l'équipe de bionettoyage est à prendre sa pause ; il y a le service intérieur qui monte aussi. Et le midi, je fais en fonction d'aller manger avec l'accueil, l'administration et l'équipe de bionettoyage aussi. [...] On connaît à peu près les heures ou alors quand ils [les collègues des autres services] sont là, ils appellent en disant "on est en pause, si tu as le temps". [...] Et ça, y avait pas ça avant ». Léa, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an, 36 ans, représentante du personnel, établissement du Tilleul

Ces dynamiques d'interconnaissance se prolongent en-dehors de l'Espace Soignants, lorsque des professionnel·les se reconnaissent et se saluent dans d'autres espaces de l'établissement, en-dehors de leur temps de pause :

« Il y a des gens qu'on ne connaissait pas et qu'on revoit tout le temps [dans l'Espace Soignants]. Du coup quand on se croise, on se dit bonjour et on se reconnaît, c'est sympa ». Madeleine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 51 ans, infirmière, établissement du Peuplier

Enfin, les Espaces Soignants offrent **la possibilité de rencontrer et d'échanger avec des bénéficiaires temporaires**, du fait de leur contrat et statut professionnel (stagiaires, intérimaires, prestataires, etc.) ou de leur appartenance à un autre établissement. Ainsi, dans certaines configurations comme dans l'établissement du Tilleul, intégré à un groupe interhospitalier, des professionnel·les d'autres sites membres du groupement hospitalier sont amené·es à se rendre régulièrement dans la structure et bénéficient, au même titre que les personnels de l'établissement, d'un accès libre à l'Espace Soignants. L'existence de cet Espace Soignants et sa présentation auprès des personnels « externes » à l'établissement sont perçues comme des éléments de valorisation et de distinction de l'établissement bénéficiaire, comme en témoignent Françoise et Gaëtane ci-après.

« - Françoise : Quand il y a des intervenants extérieurs qui voient la salle, rien que la présentation de la salle, le cadre est quand même agréable. [Ça va être quels types d'intervenants extérieurs par exemple ?] Les formateurs, il y a du personnel administratif qui viennent là une journée, qui sont sur les autres [sites], mais ils viennent parfois une journée.

- Gaëtane : À avoir une salle comme ça avec du mobilier comme ça on est les seuls [du groupement hospitalier] ». Françoise et Gaëtane, bénéficiaires, utilisation de l'ES depuis un an, 45 ans et 38 ans, représentantes du personnel, établissement du Tilleul

3.2.1.2. Une atténuation du sentiment d'isolement des professionnels

La littérature met en évidence le **lien entre les conditions de travail des soignant·es** et personnels hospitaliers/d'établissements de soins **et leur santé et sentiment de bien-être global** (voir introduction). Elle montre en particulier en quoi le temps moyen de travail hebdomadaire, les horaires atypiques et les contraintes de rythme influent négativement sur la santé et le bien-être des professionnel·les de santé et personnels d'établissements médicosociaux. **Aux conditions de travail s'ajoute le poids émotionnel de certaines situations** vécues par les soignant·es, susceptible d'affecter là encore leur état de bien-être. Les possibilités offertes aux soignant·es d'exprimer leurs ressentis face à ces situations, qu'elles soient formelles (à travers la mise en œuvre de temps de régulation des pratiques, de réunions ou d'entretiens professionnels par exemple) ou informelles (à travers une discussion avec des collègues sur un temps de pause), sont un moyen de prévenir le sentiment d'isolement professionnel des personnels confrontés à des situations complexes.

L'existence des Espaces Soignants – lorsqu'ils permettent, par leur configuration et offre de services, des possibilités d'échanges entre les personnels - **participe de ces possibilités – informelles – de**

mettre en récit et de partager des expériences professionnelles complexes entre professionnel·les bénéficiaires de l'Espace, qu'ils·elles exercent des fonctions ou au sein de services similaires ou non. L'emplacement des Espaces Soignants invitant le plus souvent à s'extraire de son service, leur usage s'apparente à **une mise à distance tout à la fois spatiale et temporelle du quotidien professionnel et des lourdeurs qui lui sont parfois associées** (voir impact 1). Qu'il s'agisse de conversations avec d'autres, de participation à des activités individuelles ou collectives, ou d'un simple temps de présence au sein de l'Espace Soignants, ce dernier apparaît comme un lieu dérivatif des difficultés associées au travail. La possibilité de dialoguer – de ses difficultés ou de tout autre sujet – et de prendre part à des activités propices au bien-être ou à la pratique physique facilitent la gestion des difficultés et tend, selon certaines enquêtes, à **prévenir et limiter l'isolement professionnel**.

« [L'Espace Soignants] est une soupape et d'expression pour aller parler d'une situation vécue comme agressive [...] Les gens peuvent vider leur sac. [...] C'est un lieu d'apaisement, cela permet de lever l'isolement de certaines situations ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

L'opportunité d'échanger sur d'autres sujets que ceux qui composent le quotidien professionnel est plébiscitée par les bénéficiaires des Espaces Soignants en ce que cela permet de **s'émanciper temporairement de la charge mentale associée à son poste**. Cette ouverture des sujets de discussion permet également d'atténuer l'isolement professionnel associé à un métier ou à un service en particulier. Elle est d'autant plus plausible que les Espaces Soignants sont fréquentés par des personnels issus de différents services et exerçant des métiers divers.

« Au moins, on n'est pas que à discuter du travail, on parle vraiment d'autres choses quand on est en pause. [...] Parce que c'est vrai que quand on est qu'avec ses collègues on parle souvent de notre journée, de ce qui n'a pas été fait, de ce qui a été fait. Donc là ça permet de changer complètement de sujet ». Camille, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis environ 6 mois, agente d'entretien, établissement du Tilleul

Ainsi, deux logiques d'atténuation du sentiment d'isolement professionnel s'opèrent au sein des Espaces Soignants. D'une part, ces Espaces permettent de **partager, auprès d'autres professionnel·les des difficultés et un quotidien parfois pesant**, à travers un espace et une temporalité qui n'existaient pas jusqu'alors et qui complètent les possibilités, formelles et informelles, d'expression en lien avec son activité. D'autre part, la mixité des publics bénéficiaires des Espaces Soignants offre des **opportunités d'échanger sur des sujets variés, permettant de s'extraire du quotidien professionnel et des difficultés associées**.

3.2.1.3. Un espace favorable au développement de relations sociales en dehors du cadre professionnel

Les Espaces Soignants offrant la possibilité aux personnels d'échanger de façon prolongée sont davantage **vecteurs de sociabilités susceptibles de se prolonger en dehors du cadre professionnel**.

En effet, les temps passés et répétés au sein des Espaces Soignants peuvent permettre **un approfondissement de certaines relations** pouvant donner lieu à un renforcement des liens entre personnels et **des relations amicales**. De plus, des relations initiées au sein même de l'Espace Soignants peuvent susciter l'envie au personnel de prolonger le lien avec les personnes rencontrées, y compris en

dehors du contexte professionnel. Les Espaces Soignants ont dès lors **un effet sur la vie sociale de certains de ses bénéficiaires, en dehors du travail.**

Cet effet se traduit de plusieurs façons. Au sein de l'Espace Soignants, les professionnel·les peuvent **partager des informations et des « bons plans »** extérieurs à l'établissement et au contexte professionnel, de façon spontanée au cours des échanges ou relativement structurée à travers l'existence d'un « tableau » complété au fil de l'eau par les usagers de l'Espace Soignants et visible par tou·tes (voir photo ci-dessous).



Source : Photo prise au sein de l'Espace Soignants de l'établissement du Saule

En dehors de l'Espace Soignants et des horaires de travail, les personnels maintiennent parfois des échanges réguliers entre eux·elles, notamment à travers des **files de discussion sur messagerie instantanée** et **l'organisation d'activités ou d'événements** en commun (pique-nique, déjeuner, soirée d'anniversaire, sorties, etc.).

« Tous ceux avec qui on est en pause, on a eu un groupe, on s'est fait un groupe sur [nom d'une messagerie instantanée] où on échange en extérieur. On s'entend vraiment tellement bien. Et puis là, on a eu un anniversaire où on a été aussi à l'anniversaire d'un des collègues. Et pourtant, moi, ça ne fait pas longtemps que je suis là [...] On peut parler du travail comme sur autre chose de l'extérieur et on a vraiment créé un lien ». Camille, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis environ 6 mois, agente d'entretien, établissement du Tilleul

Les témoignages des professionnel·les de l'établissement du Tilleul sont à cet égard particulièrement illustratifs de **l'effet socialisateur des Espaces Soignants**. Depuis son ouverture, l'Espace a en effet permis à des personnels de différents services (administratif, représentation du personnel, nettoyage, accueil) de se côtoyer sur des temps de pause communs – ce que le temps de travail ne permet pas

directement -, de créer des habitudes au sein de l'Espace Soignants (se retrouver globalement aux mêmes heures pour partager un café ou un déjeuner ; appeler telle personne de tel service pour lui signifier sa présence au sein de l'Espace, etc.) et de prolonger les liens initiés dans l'Espace Soignants à l'extérieur de l'établissement, par voie numérique ou par l'organisation de temps de convivialité.

ENCADRE 8 – UNE CONDITION : UN TRAVAIL DE COMMUNICATION AUTOUR DES ESPACES SOIGNANTS

Faire connaître les Espaces Soignants au sein des établissements apparaît comme **une condition cruciale pour encourager leur fréquentation par une diversité de personnels dans la durée**. L'évaluation d'impact social met en lumière **une pluralité de modalités de communication** selon les établissements. Elle souligne également qu'une **absence de communication régulière et continue représente un frein** pour l'utilisation de l'Espace Soignants.

UNE PLURALITÉ DE MODALITÉS DE COMMUNICATION

L'enquête qualitative révèle qu'une majorité des bénéficiaires ont connu les Espaces Soignants soit par leurs collègues, via une **communication informelle de type « bouche-à-oreille »**, soit par une **communication officielle** de leur établissement : affichage, envoi de mails, information dans les espaces numériques de travail, organisation d'événements, orientation par les cadres, etc. La présentation de l'Espace Soignants lors des entretiens de recrutement et/ou de la prise de poste est aussi une stratégie utilisée par les établissements pour promouvoir le lieu. De manière générale, les coordinateur·rices soulignent **la pertinence d'une multiplication des canaux de communication, au gré des opportunités**. L'établissement du Chêne utilise par exemple le service « santé au travail » pour faire la promotion de l'Espace Soignants.

« Utiliser la salle, ça permet de communiquer dessus ensuite auprès des agents reçus au service santé au travail, leur rappeler l'existence et l'utilité de cet espace. » Hélène, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an et demi, 30 ans, infirmière, établissement du Chêne

L'IMPORTANCE D'UNE COMMUNICATION RÉGULIÈRE ET CONTINUE

L'enquête qualitative met en exergue les **difficultés de certains établissements pour visibiliser et valoriser leur Espace Soignants dans le temps**, notamment en raison du turnover, des phases d'accroissement de la charge de travail et de la difficulté à cibler certains personnels. Un levier d'action pour accroître la connaissance et la fréquentation des Espaces Soignants consiste en **une stratégie de communication régulière en continu, stratégie chronophage que les établissements ne parviennent pas toujours à mettre en place**.

« On a un énorme travail de communication à faire. Maintenant, on a un outil exceptionnel (la salle), on a des activités, on a tout ce qu'il faut. Ce qu'il faut maintenant, c'est se faire connaître ». Victoire, coordinatrice de l'Espace

3.2.2. Les Espaces Soignants favorisent de meilleures relations de travail

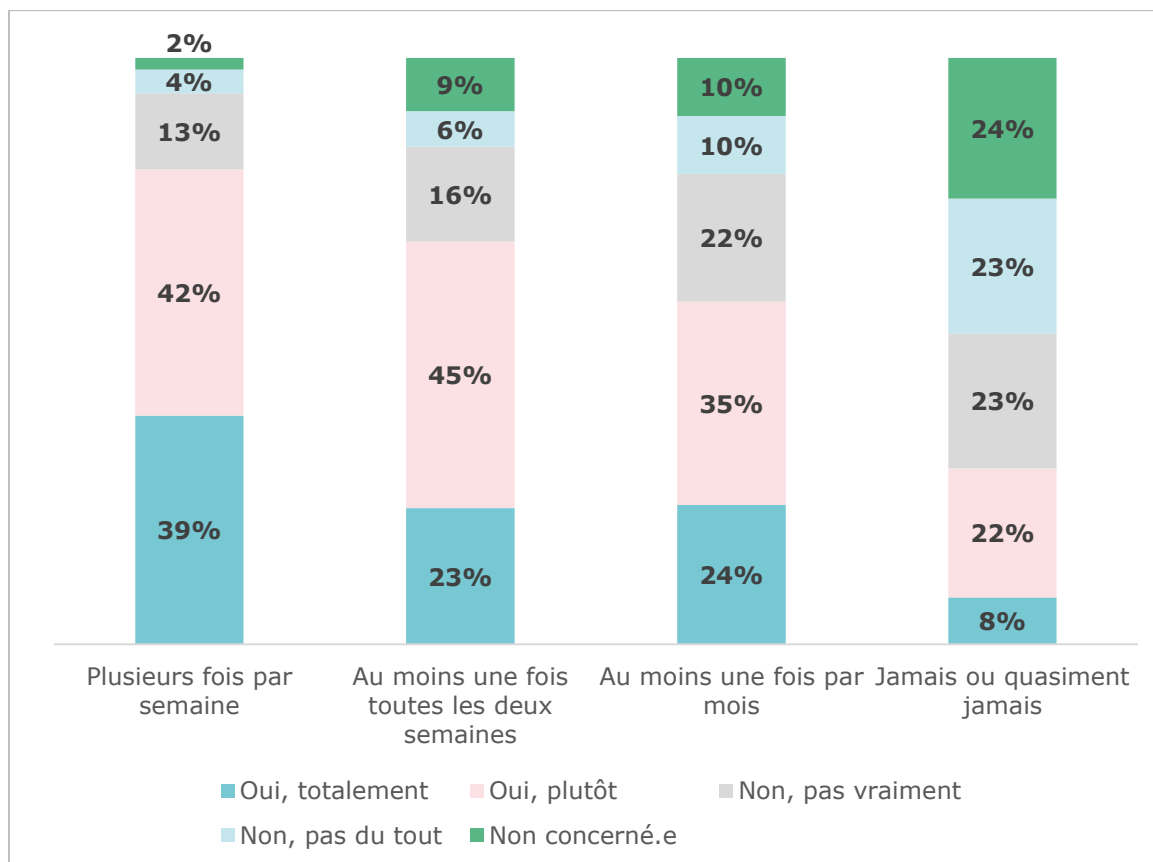
Si les Espaces Soignants ont un effet sur la création ou le renforcement des sociabilités professionnelles au sein des établissements, ils participent également de **l'amélioration des relations de travail entre les personnels**. Les Espaces Soignants sont désignés par leurs bénéficiaires comme **des lieux d'une convivialité** pouvant se prolonger jusqu'à dans les relations de travail (3.2.2.1). La mixité des profils usagers des Espaces Soignants, en particulier lorsque ces derniers favorisent les possibilités d'échanges et de discussions, donne à voir une pluralité de métiers, de trajectoires professionnelles et de conditions d'exercice participant dès lors d'**une meilleure compréhension du travail des professionnel·les** dont l'exercice quotidien ne donne peu sinon aucune occasion d'interagir (3.2.2.2). L'effet conjugué d'une plus grande convivialité entre les personnels et d'une lecture affinée des réalités professionnelles des un·es et des autres contribue à renforcer les **logiques d'entraide et de bienveillance réciproque entre les professionnel·les**, y compris en-dehors des Espaces Soignants (3.2.2.3).

3.2.2.1. Un renforcement de l'esprit de convivialité au travail

L'évaluation met en évidence le rôle des Espaces Soignants dans le renforcement de l'esprit de convivialité entre les personnels, en particulier lorsque ces Espaces favorisent les échanges entre eux·elles. En effet, **64% des professionnel·les enquêté·es considèrent que l'existence d'un Espace Soignants au sein de leur établissement leur permet de disposer d'un cadre propice aux échanges conviviaux avec leurs collègues²⁵**. Ce résultat varie en fonction du niveau de fréquentation de l'Espace Soignants par les bénéficiaires : plus ils·elles s'y rendent (plusieurs fois par semaine, au moins une fois toutes les deux semaines), plus ils·elles perçoivent un effet positif de l'Espace Soignants sur la convivialité des échanges avec leurs collègues. C'est en effet le cas de 81% des professionnel·les fréquentant l'Espace Soignants plusieurs fois par semaine, contre 59% de ceux·celles s'y rendant au moins une fois par mois.

²⁵ Source : questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n=665.

Graphique n°21 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis de disposer d'un cadre propice aux échanges conviviaux avec vos collègues ? » et « A quelle fréquence fréquentez-vous l'Espace Soignants ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : Parmi les professionnel·les fréquentant l'Espace Soignants plusieurs fois par semaine, 39% estiment que l'Espace leur a « totalement » permis de disposer d'un cadre propice aux échanges conviviaux avec leurs collègues.

Selon les configurations et aménagements des Espaces Soignants, ceux-ci sont propices aux **échanges et discussions** entre les personnels, ce qui n'est pas forcément possible dans les temps de travail (en raison des rythmes de travail, des métiers et services de rattachement qui limitent les interactions prolongées). Par ailleurs, les rencontres répétées et régulières entre les personnels au sein de l'Espace Soignants contribuent à l'**instauration de certaines habitudes** entre eux·elles et voient l'**émergence de relations de proximité**, à plusieurs reprises **comparées à des interactions « familiales »** :

« Je trouve que c'est plus familial et que ça les rapproche. Elles sont plus proches, plus ouvertes ». Juliette, intervenante, 33 ans, esthéticienne, établissement du Saule

L'évocation du registre familial pour décrire les sociabilités et les niveaux d'interactions entre les personnels au sein des Espaces Soignants, témoignent de la volonté de certain·es enquêté·es de souligner l'ambiance décontractée et chaleureuse qui caractérise ces Espaces. Les Espaces Soignants sont identifiés comme **des espaces agréables, participant d'un cadre de travail plaisant**.

« Maintenant tout le monde se retrouve et c'est quand même plus convivial. Et on voit bien, c'est super convivial, on est tous ensemble, il y a tout ce qu'il faut, il y a le frigo, le micro-onde, tout est bien aménagé. Il y a le petit salon, quand on a fini hop on va boire un café de l'autre côté. ». Françoise, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an, 45 ans, représentante du personnel, établissement du Tilleul

Dans les contextes où les Espaces Soignants sont utilisés par une mixité de profils – personnels soignants et non soignants –, les interactions entre professionnel·les n'exerçant pas le même métier permettent en outre de **dépasser une logique de « clivages » entre certaines professions** :

« On sait qu'il peut y avoir des clivages dans certaines populations de soignants, et effectivement se retrouver [dans l'Espace Soignants] a permis de passer outre la fonction de la personne. Entre les médecins, les personnels soignants, les services administratifs ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

Ces différenciations entre professionnel·les sont entretenues par la prévalence des statuts et métiers exercés (auxquels sont implicitement corrélés les différences de niveaux d'étude, de rétribution, de conditions de travail) ainsi que par la structure organisationnelle des établissements qui entretiennent une logique de « cloisonnement » des espaces entre les services et les personnels. Ainsi, dans la structure du Tilleul, les agents techniques et d'entretien disposent de locaux dans le sous-sol du bâtiment, le service administratif est situé au rez-de-chaussée tandis que les personnels soignants occupent les différents étages de l'établissement. La création des Espaces Soignants permet dès lors de **lever ces barrières symboliques et physiques entre les différents métiers et statuts** des professionnel·les qui se retrouvent au sein d'un espace commun et de partage (d'un temps de pause, d'activités communes, de discussions).

« Les collègues qui bossent dans les étages avec qui je travaille pas, du coup on se voit en salle de pause, on se boit un café. Des choses qu'on fait pas normalement puisqu'on travaille pas ensemble ». Jérôme, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis environ un an, agent de service hospitalier, établissement du Cèdre

Les Espaces Soignants participent, dans certains cas, non seulement d'une **dynamique conviviale interprofessionnelle**, mais également d'une logique de **valorisation symbolique de certains personnels**, en particulier non-soignants. La proximité physique au sein des Espaces – par exemple le partage d'une table pour déjeuner, d'un réfrigérateur pour stocker son repas, d'un évier où laver la vaisselle, d'un canapé où s'asseoir, etc. –, ainsi que l'évocation de sujets de discussion autres que ceux se rapportant strictement au travail facilitent les interactions entre les personnes, quels que soient leur profession et leur niveau hiérarchique au sein de l'établissement.

« Notamment je prends l'exemple de l'équipe bionettoyage, c'est des agents qui se trouvent un peu exclus, isolés, enfin notamment avant. Et là le fait qu'ils viennent prendre leur pause ici, qu'ils soient un petit peu mélangés à l'administration tout ça, c'est valorisant pour eux aussi ». Françoise, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an, 45 ans, représentante du personnel, établissement du Tilleul

3.2.2.2. Une meilleure compréhension du travail des personnels

Au-delà des effets en termes de convivialité, les Espaces Soignants donnent l'occasion aux professionnel·les bénéficiaires de **mieux percevoir la diversité des métiers exercés au sein de leur structure et d'en comprendre plus finement la réalité quotidienne**. Ceci est d'autant plus probant lorsque se côtoient au sein des Espaces Soignants des professionnel·les qui n'interagissent que marginalement sinon nullement au quotidien.

L'enquête quantitative met en évidence que **54% des bénéficiaires des Espaces Soignants interagissent avec de nouveaux collègues** et par ce biais, **comprennent mieux leurs activités professionnelles**. Pour autant, si ce constat concerne une majorité de répondant·es, il ne fait pas l'unanimité puisque près d'un quart des enquêté·es (26%) ne constate pas d'effet des Espaces Soignants sur leur compréhension du travail exercé par les autres usagers de ces Espaces. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer les nuances apportées à cet effet : un bon niveau de connaissance des différentes fonctions exercées au sein de la structure antérieur à la création de l'Espace Soignants, une mixité de profils et de métiers faible dans certains Espaces Soignants, des usages au sein des Espaces Soignants ne favorisant pas les échanges entre professionnel·les – en particulier dans le cas des Espaces dédiés aux activités de bien-être et de repos tels que la sieste, le yoga, la méditation, les massages, etc..

Pour les professionnel·les témoignant d'une prise de conscience de la réalité du travail de chacun, cela se traduit notamment par une **meilleure compréhension des difficultés rencontrées dans le quotidien professionnel de chacun·e et du cadre de travail en général**. Le partage de temps de pause étant susceptible de favoriser les discussions et par là, l'échange de confidences, de ressentis et d'émotions des personnes, l'Espace Soignants apparaît dans certains cas comme **une vitrine des réalités professionnelles** au sein de l'établissement, imperceptibles, minimisées ou fantasmées depuis les bureaux et espaces de travail propres à chaque professionnel·le.

« Selon les métiers, on ne s'en rend pas forcément compte, ça permet de voir un petit peu les ressentis de chacun dans leur propre exercice de leur métier. Et ça, c'est bien. Je connais globalement le personnel [mais] après leurs pratiques au quotidien, pas dans tous les détails. Il y a des contraintes qu'on n'imagine pas ». Loïc, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an, 61 ans, responsable des ressources humaines, établissement du Tilleul

3.2.2.3. Des logiques renforcées d'entraide et de bienveillance réciproque

Les discussions initiées au sein des Espaces Soignants et parfois prolongées au-delà de ceux-ci permettent aux bénéficiaires de **mieux se connaître** et de **repérer ainsi plus aisément d'éventuelles difficultés** rencontrées par des collègues. Autrement dit, les liens tissés à travers les Espaces Soignants peuvent donner lieu à **une plus grande attention aux autres**, y compris dans le quotidien professionnel, en dehors des temps et espaces de pause. La possibilité d'exprimer ou de recevoir l'expression d'un collègue sur d'éventuelles difficultés rencontrées dans ses fonctions invite dès lors les personnels à s'accompagner les un·es, les autres, notamment par l'écoute et le partage d'expérience. Ainsi, les Espaces Soignants contribuent dans certains cas à **promouvoir une vigilance partagée sur les risques psychosociaux** et permettent aux bénéficiaires de prendre davantage soin de leurs collègues.

« Cela a permis aux salariés de faire attention à eux et de faire attention à leurs collègues. Dire que tu peux aller à [l'Espace Soignants], tu peux prendre 10 ou 15 minutes, ça permet de développer de la vigilance partagée sur les risques psychosociaux ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

Ce constat est cependant à considérer avec précaution. En effet, si les Espaces Soignants sont identifiés comme des lieux susceptibles de favoriser une approche bienveillante et soucieuse vis-à-vis de ses collègues, voire de repérer des situations complexes vécues par certain·es, **ils ne sauraient palier ou se substituer aux rôles des instances et personnels idoines pour repérer et accompagner les professionnel·les confronté·es à des difficultés dans l'exercice de leurs fonctions** (représentant·es des personnels, chef·fes de service, personnels de direction, etc.).

Les Espaces Soignants permettant de créer du lien entre les professionnel·les, ils favorisent également les relations d'entraide, facilitent les sollicitations et demandes de soutien ainsi que les réponses à ces sollicitations. De ce fait, les Espaces Soignants concourent au **renforcement de conditions de travail favorables**, non seulement par la coopération et le travail en équipe, mais plus largement en participant au **bien-être** des personnels (voir impact 1). **Vecteur d'entraide et de cohésion**, les Espaces Soignants font figure de « soupapes » dont le cadre et la temporalité d'usage **facilitent la prise de hauteur, le pas de côté** par rapport aux situations professionnelles vécues. Ainsi, les Espaces Soignants alimentent-ils des relations de travail jugées plus apaisées par une partie des bénéficiaires.

« Ce petit coin nous sert souvent à discuter. Des fois si la matinée a été dure, on en parle un petit peu et on s'entraide comme ça ». Lorraine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 58, agent social, établissement du Saule

À ce titre, l'enquête quantitative met en évidence que **61% des usager·ères des Espaces Soignants déclarent disposer d'un cadre permettant des relations de travail plus apaisées avec leurs collègues**. Ces résultats ne sont pas uniquement à interpréter à l'aune des seuls Espaces Soignants mais du cadre global promouvant la qualité de vie et des conditions de travail au sein des établissements. Ainsi, comme en témoigne cette représentante du personnel, lorsque les Espaces Soignants sont pensés comme des interfaces entre les personnels et des professionnel·les aidant·es (ici, une psychologue de l'établissement), ils permettent de faciliter l'expression de difficultés ou de mal-être au travail ainsi que l'accompagnement dans la gestion de ceux-ci.

« Il y a des salariés qui ont été voir la psy, car il y avait eu des soucis dans le service de personnes mises à pied brutalement, des situations complexes qu'ils n'arrivaient pas à comprendre et sur lesquelles les managers ne discutent pas trop. Ce genre de situation, ils ont besoin d'en parler à quelqu'un. C'est un peu comme une cellule de crise ». Sylvie, représentante du personnel, 56 ans, secrétaire du CSE, établissement du Peuplier

Pour autant, et dans la continuité des propos précédemment évoqués, les Espaces Soignants n'ont pas vocation à se substituer aux espaces de médiation « classiques » en cas de situations complexes et de tensions vécues par les personnels.

CONCLUSION IMPACT 2 : L'évaluation des Espaces Soignants promus par la Fondation des Hôpitaux permet de mettre en évidence l'effet de ces Espaces sur le développement de relations nouvelles et renforcées entre les professionnel·les, tout particulièrement dans les Espaces conçus comme des lieux de convivialité. La création ou le renforcement de liens entre les personnels participant non seulement d'une atténuation de l'isolement des professionnel·les, mais également d'une convivialité renforcée entre eux·elles. Dès lors, les bénéficiaires sont incité·es à prêter une plus grande attention aux conditions et au rapport au travail des un·es et des autres. Cet effet dépend largement du niveau de fréquentation de l'Espace Soignants au sein des structures, lui-même lié à deux principaux facteurs : les conditions de travail et l'organisation du travail en vigueur dans l'établissement, et la communication mise en œuvre auprès des professionnel·les pour visibiliser l'Espace Soignants.

3.3 Impact 3 : La valorisation de l'image de l'établissement

L'évaluation d'impact social a mis en avant un troisième impact des Espaces Soignants au sein des structures lauréates : il s'agit de **la transformation de l'image de l'établissement aux yeux des professionnel·les qui y travaillent**. Celle-ci se traduit par deux effets distincts : en premier lieu, la mise en place de l'Espace peut être perçue par les bénéficiaires comme **une valorisation et une reconnaissance de leur travail** (3.3.1). Ensuite, l'Espace Soignants est susceptible **d'augmenter l'attractivité des établissements qui les mettent en place**, tant auprès des personnels de la structure que des potentiels nouveaux professionnel·les qui voudraient la rejoindre (3.3.2).

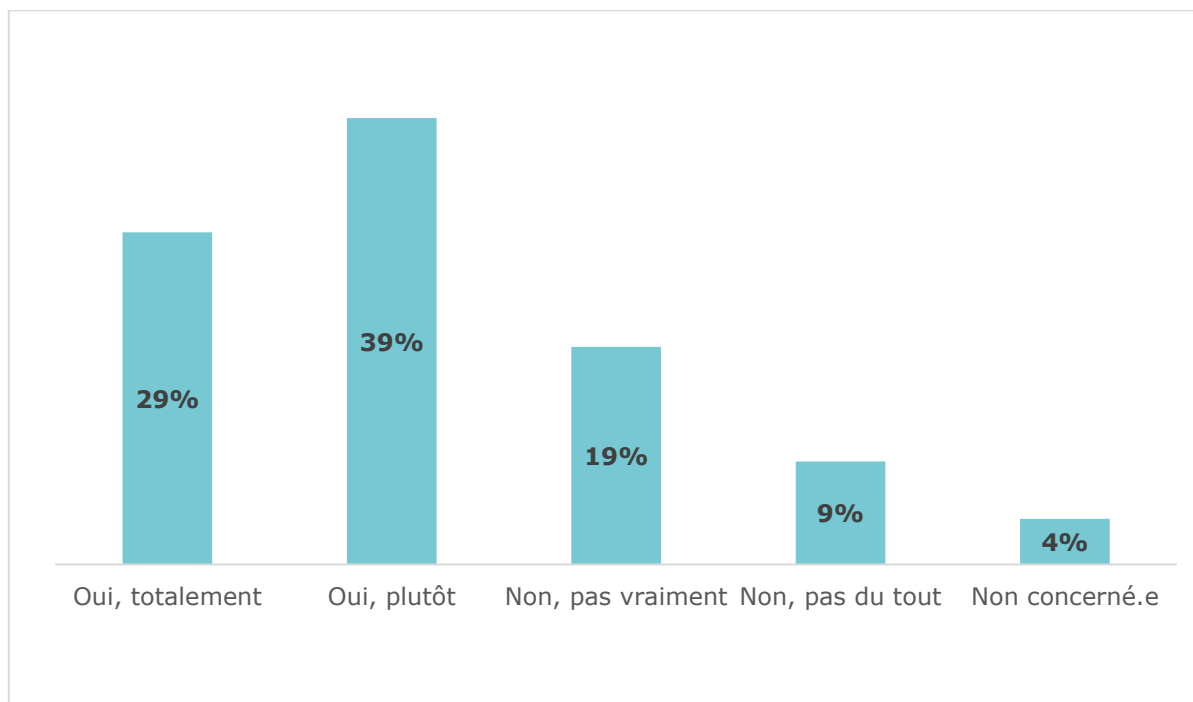
3.3.1. Les Espaces Soignants contribuent à valoriser le travail des personnels

Les Espaces Soignants constituent, à certaines conditions, un vecteur de valorisation du travail des personnels qui en bénéficient. Ils peuvent être perçus comme **un gage de reconnaissance** de la part de leur hiérarchie et **une volonté de prendre soin de leurs salarié·es** (3.3.1.1). Ils témoignent également d'un **soutien de l'établissement** face aux difficultés structurelles pouvant être rencontrées par les professionnel·les, notamment dans leurs conditions de travail (3.3.1.2).

3.3.1.1 Une reconnaissance du travail fourni par les personnels

La mise en place d'un Espace Soignants dans un établissement est largement perçue, par les professionnel·les qui en bénéficient, comme **une reconnaissance de leur travail de la part de la direction de leur structure**. L'enquête quantitative auprès des professionnel·les montre que plus des deux tiers d'entre eux·elles considèrent l'Espace Soignants comme une manière de valoriser leur travail quotidien et celui de leurs collègues.

Graphique n°22 – « Diriez-vous que l'Espace Soignants contribue à valoriser le travail quotidien des personnels, y compris le vôtre ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 29% des professionnel·les répondant·es estiment que la mise en place de l'Espace Soignants contribue « totalement » à valoriser le travail quotidien des personnels, y compris le leur.

Cette meilleure prise en considération du travail des personnels s'inscrit dans un contexte récent de prise de conscience des établissements quant à la nécessité de préserver les conditions de travail des professionnel·les soignant·es et non soignant·es à la suite de la pandémie du Covid-19 (voir introduction), avec **une mise à l'agenda du sujet de la qualité de vie au travail dans les structures de soin**.

« C'est surtout après le Covid que tout le monde a parlé de QVT [qualité de vie au travail], en fait. Avant ce n'était pas forcément un sujet... ». Véronique, adjointe de direction, environ 50 ans, établissement du Saule

Dans ce contexte, la mise en place d'un Espace Soignants réservé aux professionnel·les de la structure constitue un moyen pour les directions de **témoigner de leur volonté de prendre soin des personnels et de leur cadre de travail**. Comme l'explique ce directeur des ressources humaines d'un établissement enquêté, l'Espace Soignants agit de manière claire sur l'image de la structure en interne :

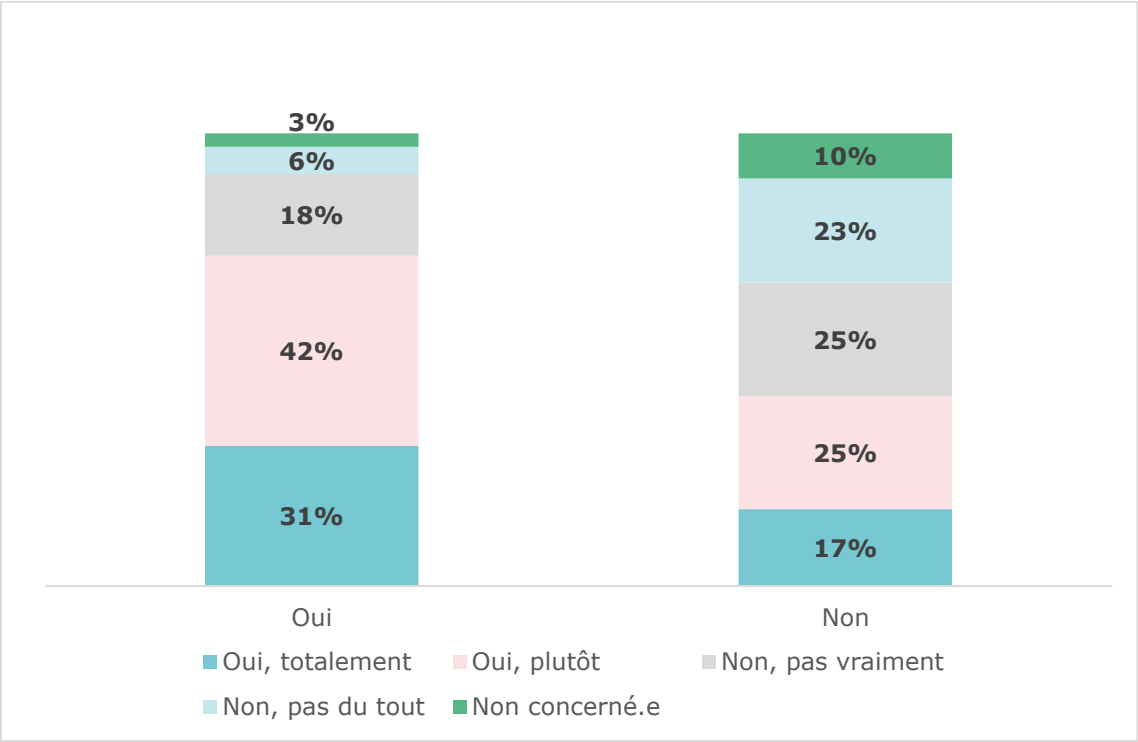
« Dans les établissements hospitaliers, il y a une sorte de pessimisme ambiant qui s'est renforcé pendant le Covid. On a des professionnels qui ont l'impression que leur direction ne leur veut pas que du bien. Donc en termes d'image, il faut aussi mettre en avant ce qui est fait pour les professionnel·les : ça montre que l'établissement fait aussi des choses pour eux ». Pierre, environ 50 ans, directeur des ressources humaines et des affaires médicales, établissement du Chêne

Du point de vue des professionnel·les bénéficiaires, l'Espace Soignants est souvent perçu comme **une rétribution symbolique vis-à-vis de leur travail quotidien au sein de la structure**. Les utilisateur·rices de l'Espace apprécient qu'il ait été conçu spécialement pour leur confort et leur bien-être, en particulier dans les structures où il est rendu accessible à l'ensemble des services de l'établissement (dont les services d'entretien, techniques, etc.). L'Espace Soignants constitue alors un gage de reconnaissance vis-à-vis de l'investissement des équipes, face à un contexte et des conditions de travail qui restent perçues comme difficiles (voir introduction).

« On a l'impression qu'on a pris plus soin de nous, qu'on a fait ce petit coin pour nous, qu'on a pensé un peu au personnel. Là on voit qu'on prend soin de nous, qu'on a cherché à améliorer notre confort ». Lorraine, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 2 ans, 58, agent social, établissement du Saule

L'enquête quantitative a montré que **cet effet était conditionné à plusieurs dimensions relatives aux caractéristiques de l'Espace Soignants**. En premier lieu, les professionnel·les considérant que l'aménagement de leur Espace Soignants est adapté sont plus nombreux·ses à percevoir ce dernier comme le signe d'une reconnaissance de leur travail (73% contre 42% des professionnel·les non satisfaits de l'aménagement de l'Espace).

Graphique n°23 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l'Espace Soignants contribue à valoriser le travail quotidien des personnels, y compris le vôtre ? » et « Avec l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : Parmi les professionnel·les qui considèrent l'Espace Soignants comme adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement, 31% estiment que l'Espace contribue « totalement » à valoriser le travail

quotidien des personnels, y compris le leur. Parmi les professionnel·les considérant l'Espace Soignants comme non adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement (colonne « Non »), 25% estiment que l'Espace ne contribue « pas vraiment » à valoriser leur travail quotidien et celui des autres personnels.

Il en est de même pour ce qui est de l'accessibilité de l'Espace au sein de la structure et de sa capacité à préserver les utilisateur·rices des sollicitations extérieures. Ainsi, **l'effet de la mise en place d'un Espace Soignants sur le sentiment de valorisation du travail passe largement par le fait que son aménagement soit apprécié par les bénéficiaires.**

3.3.1.2. Un soutien apporté par l'établissement pour répondre aux difficultés rencontrées par les personnels

Au-delà de leur implantation au sein des structures, les Espaces Soignants témoignent généralement d'une **prise en compte des besoins des personnels**. Leurs aménagements et leurs équipements sont le plus souvent pensés pour répondre aux difficultés rencontrées par les professionnel·les et améliorer leur cadre quotidien de travail, en s'appuyant dans la majorité des cas sur une consultation des besoins en amont.

En leur permettant l'accès à un espace de pause adapté à leurs besoins – parfois pour la première fois au sein de la structure – **l'établissement témoigne de son soutien aux salarié·es, et de sa volonté de prévenir les risques psychosociaux liés au travail**. L'Espace Soignants constitue en effet un cadre propice à l'échange entre professionnel·les autour de leurs conditions de travail et leurs difficultés. En outre, il peut parfois être utilisé par les coordinateur·rices ou les personnels de direction comme **un lieu de repérage de ces risques psychosociaux**. C'est le cas dans la structure du Peuplier, où la professionnelle chargée de l'accueil de l'Espace Soignants utilise sa fonction pour détecter les besoins des personnels fréquentant le lieu :

« On va être alertés s'il y a quelqu'un qui a perdu du poids, qui a du mal à dormir, qui a une certaine manière de parler. Ce qui fait qu'on sent qu'elle se fait emporter comme une boule de neige, que le burn-out là va arriver et qu'il faut faire quelque chose ». Élise, responsable de l'accueil de l'Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier.

ENCADRE 9 – UNE LIMITE : DES MODALITÉS DE FINANCEMENT DE L'ESPACE SOIGNANTS QUI NE PERMETTENT PAS TOUJOURS LA PÉRENNISATION DES ACTIVITÉS ANIMÉES

Une fois utilisé le financement de l'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent », **les établissements doivent trouver des ressources financières supplémentaires pour continuer l'animation de l'Espace Soignants**, en particulier lorsque les activités sont dispensées par des intervenant·es. Interrogées dans le cadre du premier questionnaire, **78% des coordinateur·rices indiquent mobiliser un budget interne à leur structure, tandis que 31% sollicitent des financeur·ses extérieur·es**, parfois en répondant à d'autres appels à projets.

Pour autant, les budgets internes aux structures étant limités et les financements externes inégalement accessibles, **une part conséquente des établissements ne disposent pas de suffisamment de**

ressources humaines et/ou financières à allouer à l'animation de l'Espace Soignants à moyen terme, notamment pour rémunérer les intervenant·es animant les activités. De ce fait, la pérennité de ces activités se trouve menacée, ce dont les coordinateur·rices ont largement conscience.

« Pour avoir accès à l'appel à projets [de la Fondation des Hôpitaux], il faut s'engager pour deux ans de plus en autofinancement [...] je trouve ça dommage qu'on se retrouve à devoir porter le projet de manière complètement autonome ». Aurore, coordinatrice, environ 40 ans, directrice, établissement du Peuplier.

Dans certaines structures, ces contraintes budgétaires sont également connues des bénéficiaires qui ont conscience du **caractère temporaire des activités dont ils-elles bénéficient** au sein de leur Espace Soignants. C'est le cas dans l'établissement du Peuplier, l'intervention de l'esthéticienne dans le cadre de l'Espace ne pouvant être pérennisée pour des raisons budgétaires.

« [Les bénéficiaires] demandent souvent combien de temps il reste, elles demandent le décompte. Elles savent que ce n'est pas éternel ». Juliette, intervenante, 33 ans, esthéticienne, établissement du Peuplier.

Les établissements déploient différentes stratégies pour garantir l'attractivité des Espaces Soignants mis en place ainsi que ses impacts sur les personnels. **Certains privilégient pour les activités l'achat d'équipements plutôt que la mobilisation d'intervenant·es extérieur·es** (achat de fauteuils massant pour remplacer une activité de relaxation par exemple). D'autres envisagent des sources de financement tierces, comme **les dons privés** ou encore **une participation financière des professionnel·les souhaitant s'inscrire aux activités**. D'autres encore choisissent de faire venir des **intervenant·es bénévoles – internes ou externes** - au sein de l'Espace Soignants. Quelles que soient les solutions mises en place par les établissements, elles ne leur permettent pas de se projeter dans l'animation des Espaces Soignants à moyen et à long terme, ce qui constitue **un risque important pour l'atteinte des impacts**. Par ailleurs, **certaines établissements actent que les activités ne se poursuivront pas** à l'issue du financement de l'Appel à projets en raison des difficultés de financement rencontrées, ce qui peut **limiter les impacts des Espaces Soignants**.

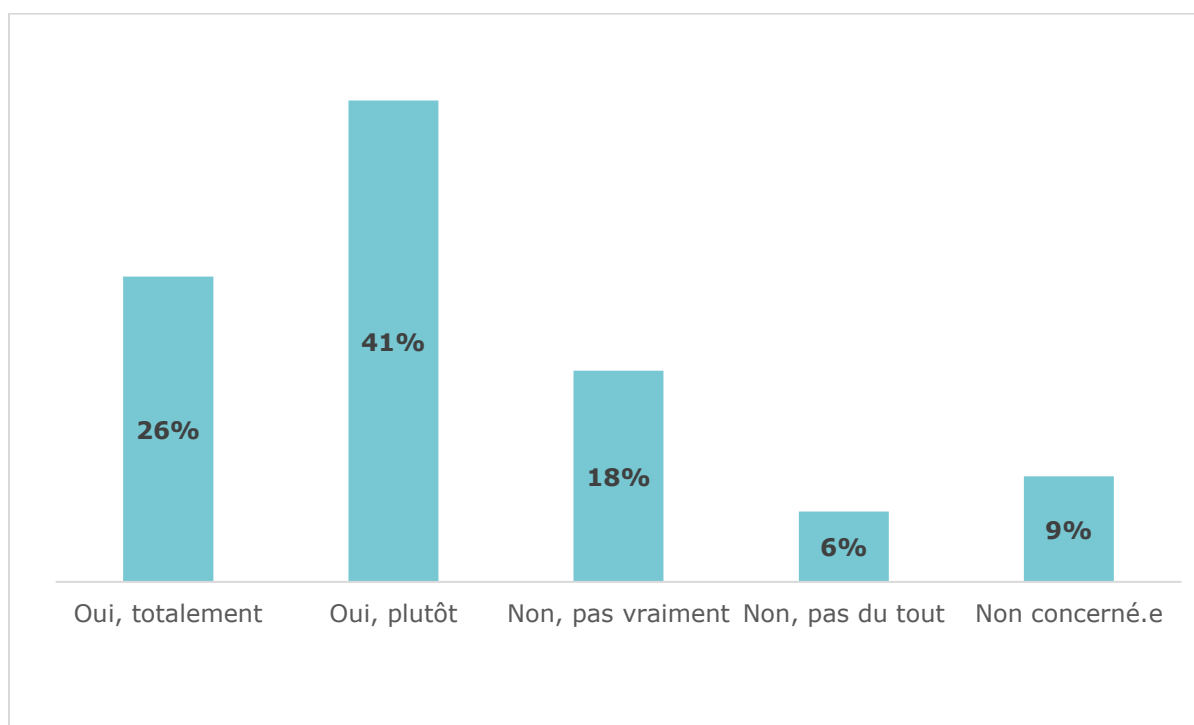
3.3.2 Les Espaces Soignants participent à transformer l'image de l'établissement et son attractivité

À travers l'ensemble de leurs effets précédemment analysés sur le bien-être au travail, le développement de nouvelles relations ou encore la reconnaissance et la valorisation du travail, les Espaces Soignants peuvent avoir un impact sur **l'attractivité des établissements aux yeux des professionnel·les**. Cette attractivité agit à deux niveaux : elle peut constituer **un vecteur de recrutement parmi d'autres** pour les professionnel·les sur le marché du travail (3.3.1.2) et favoriser, à certaines conditions, **un maintien en poste des personnels** travaillant déjà dans l'établissement (3.3.2.2).

3.3.2.1. Pour les nouveaux·elles arrivant·es : un vecteur de recrutement parmi d'autres

L'évaluation a mis en avant un effet des Espaces Soignants sur l'attractivité des établissements qui les mettent en place. Ces derniers seraient susceptibles d'attirer de nouveaux professionnel·les, qui percevraient l'Espace comme un avantage comparatif par rapport à d'autres structures. L'enquête quantitative a montré que les professionnel·les bénéficiaires ont largement conscience de l'attractivité renforcée de leur établissement, puisque **87% d'entre eux·elles affirment que la présence d'un Espace Soignants au sein de leur structure pourrait donner envie à de nouveaux professionnel·les d'y travailler.**

Graphique n°24 – « Diriez-vous que l'Espace Soignants pourrait donner envie à de nouveaux professionnel·les de travailler dans votre structure ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 26% des professionnel·les répondant·es estiment que la mise en place de l'Espace Soignants pourrait « totalement » donner envie à de nouveaux professionnel·les de travailler dans leur structure.

Cette attractivité repose sur le fait que **les Espaces Soignants agissent généralement comme des vitrines pour l'établissement vis-à-vis de l'extérieur**, notamment des autres structures. Les Espaces sont régulièrement mobilisés par les directions comme un argument d'embauche auprès des nouveaux personnels. Mis en avant lors du recrutement, ils peuvent être présentés comme **l'un des garants de la qualité de vie au travail au sein de la structure.**

« [L'Espace Soignants] est un point d'attractivité au niveau du recrutement. Systématiquement, quand les personnes arrivent dans les différents services, il est de notoriété et de bon ton de les accompagner à [l'Espace Soignants] [...] C'est

quelque chose qui est apprécié et c'est un des vecteurs de recrutement. Même si nos collaborateurs font ça par vocation, ils sont aujourd'hui très vigilants à leur santé et à leurs conditions de travail ». Édouard et Dominique, Responsables RH, environ 50 ans, établissement du Peuplier

Si la présence d'un Espace Soignants au sein de la structure n'agit pas comme un critère de recrutement à part entière, elle peut être valorisée par les potentiel·les nouveaux·elles arrivant·es comme **un avantage en nature pouvant influencer leur choix**. En particulier, en cas d'hésitation entre deux établissements proposant des conditions de travail similaires, l'Espace Soignants est susceptible de constituer à leurs yeux une valeur ajoutée non négligeable pouvant peser dans la balance.

« [L'Espace Soignants] est présenté par la direction aux personnels qui arrivent avec tous les atouts de l'établissement, comme la crèche, etc. Ça devient un argument pour venir ici ». Élise, responsable de l'accueil de l'Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier.

ENCADRE 10 – UNE LIMITE : LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DES ÉTABLISSEMENTS

Si les Espaces Soignants mis en place au sein des structures peuvent contribuer à les rendre attractives aux yeux des professionnel·les sur le marché du travail, **cet effet s'en trouve amoindri dans le contexte actuel de crise de l'emploi que connaît le secteur sanitaire et médicosocial**. Les établissements sont de plus en plus confrontés au manque de personnel médical et paramédical, la plupart ayant des difficultés à recruter de nouveaux·elles professionnel·les sur des postes fixes, et ainsi à combler des postes vacants qui se multiplient.

« Il y a beaucoup de salarié·es qui démissionnent de leur CDI pour être vacataires, pour choisir les jours où ils veulent travailler et être en vacances ». Sylvie, représentante du personnel, 56 ans, secrétaire du CSE, établissement du Peuplier

Ce manque de personnel a un impact conséquent sur les professionnel·les en poste et leurs conditions de travail : régulièrement rappelé·es durant leurs jours non travaillés, ils·elles se retrouvent confronté·es à un rythme de travail accru et à des dysfonctionnements dans l'organisation des services, **ce qui accroît considérablement les risques psychosociaux associés à leur activité**.

« Du manque de personnels découle tout : une tension, un manque de temps, des problèmes d'équipe. De plus en plus, on nous demande de faire de plus en plus de choses. Même si les cadres essaient de faire leur maximum pour faire en sorte qu'on soit bien au travail et qu'on soit content de travailler. Sans personnel, on peut tenir un temps, mais un moment ça lâche ». Élise, responsable de l'accueil de l'Espace Soignants, 43 ans, infirmière, établissement du Peuplier

Dans ce contexte, la présence d'un Espace Soignants au sein de la structure apparaît comme **un critère de recrutement secondaire par rapport à des dimensions plus centrales** dans

l'organisation du travail et les conditions d'exercice au sein des services (horaires, effectifs dans le service, nombre de lits, etc.).

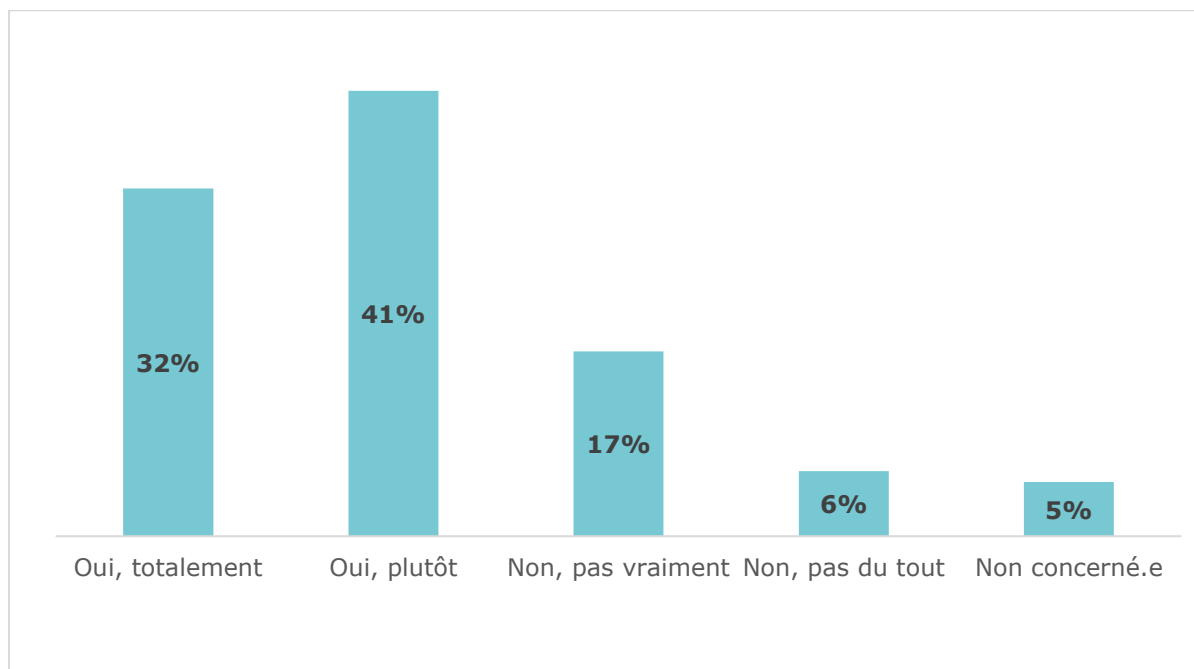
L'enquête quantitative vient confirmer ce constat : **les professionnel·les enquêté·es sont bien plus nombreux·ses à reconnaître un effet de l'Espace Soignants sur l'attractivité de leur établissement lorsqu'ils·elles perçoivent leurs conditions de travail comme « très satisfaisantes » (69%)**. A contrario, les professionnel·les se déclarant insatisfait·es vis-à-vis de leurs conditions de travail sont seulement 11% à considérer que l'Espace Soignants serait susceptible d'attirer de nouveaux professionnel·les dans leur structure²⁶.

3.3.2.2 Pour les personnels des établissements : un élément de maintien en poste parmi d'autres

En améliorant l'attractivité de l'établissement aux yeux des professionnel·les, la mise en place d'un Espace Soignants peut également constituer, sous certaines conditions, un élément de maintien en poste des personnels au sein de la structure. L'enquête quantitative montre en effet que **près de trois quarts (73%) des professionnel·les fréquentant l'Espace Soignants considèrent que ce dernier contribue à leur envie de continuer à travailler dans leur établissement**.

²⁶ Source : Tri croisé entre la question « Diriez-vous que l'Espace Soignants pourrait donner envie à de nouveaux professionnel·les de travailler dans votre structure ? » et la question « Comment qualifieriez-vous vos conditions de travail ? », questionnaire à destination des bénéficiaires des Espaces Soignants, 2024, n=665.

Graphique n°25 – « Diriez-vous que l'Espace Soignants contribue à vous donner envie de continuer à travailler dans votre structure ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : 17% des professionnel·les répondant·es estiment que la mise en place de l'Espace Soignants ne contribue pas vraiment à leur donner envie de continuer à travailler dans leur structure.

Largement perçu par les professionnel·les enquêté·es, cet impact des Espaces Soignants peut être lié à plusieurs facteurs. En premier lieu, les caractéristiques de l'Espace Soignants – son aménagement, les activités proposées – et ses effets – sur le bien-être au travail, la réduction du stress ou encore les relations entre professionnel·les – **sont autant de vecteurs de remobilisation pouvant donner envie de se rendre au travail, ou compenser des conditions de travail difficiles.**

« La création de cet espace, elle a permis la création de liens avec d'autres personnes. Donc oui, forcément, ça peut avoir un effet. Ça donne plus envie de rester quand on se sent bien dans un établissement ». Léa, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis un an, 36 ans, représentante du personnel, établissement du Tilleul

La création de l'Espace Soignants peut également constituer **une source de fierté pour les personnels**, notamment vis-à-vis des professionnel·les venant visiter l'établissement. Il est perçu comme une mise au premier plan de la qualité de vie au travail et une initiative faisant figure d'exception parmi les structures présentes sur leur territoire. Certain·es professionnel·les enquêté·es présentent ainsi l'Espace Soignants comme une spécificité appréciable de leur structure, qu'ils·elles mettent en avant auprès de leurs collègues extérieurs.

« Quelque part, on est fiers en tant que salariés d'avoir un hôpital comme le nôtre, même s'il y a encore des choses à faire sur la qualité de vie au travail ». Sylvie, représentante du personnel, 56 ans, secrétaire du CSE, établissement du Peuplier

En raison de ses effets sur la qualité de vie au travail, **la présence d'un Espace Soignants peut permettre à moyen terme d'éviter le départ provisoire ou définitif d'un·e salarié·e exposé·e à des conditions de travail éprouvantes**. Si l'Espace Soignants n'agit pas directement sur les difficultés structurelles liées au rythme de travail, au manque de personnels ou encore à la charge émotionnelle, il peut constituer un espace de repérage précoce de ces problématiques. De même, le fait de disposer d'un tel lieu peut permettre aux professionnel·les d'échanger collectivement autour de leurs difficultés au travail, ce qui peut leur apporter un soutien important.

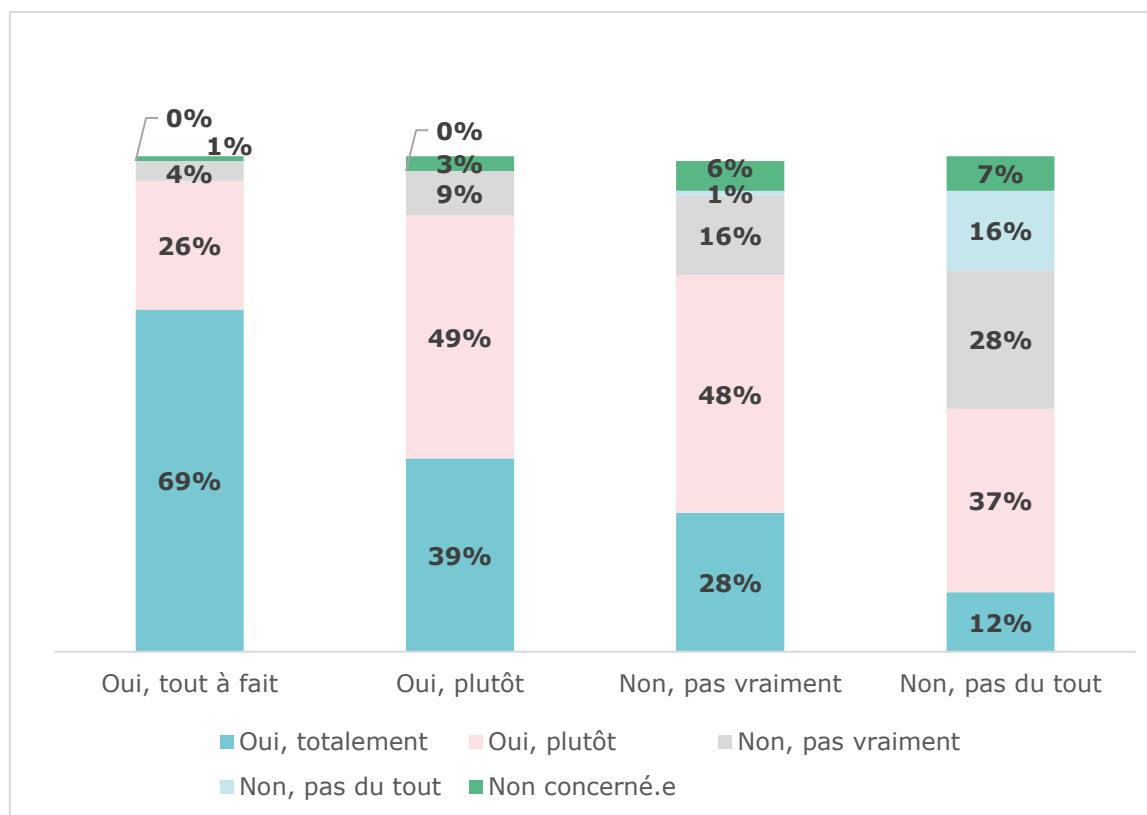
« **Honnêtement quand j'ai eu des problèmes personnels et professionnels, [l'Espace Soignants] a joué dans mon choix de rester parce que je trouve ça important de bénéficier de ces soutiens gratuitement** ». Clara, bénéficiaire, utilisation de l'ES depuis 4 ans, 40 ans, assistante de direction, établissement du Peuplier

Si la mise en place d'un Espace Soignants peut avoir pour effet d'atténuer les risques psychosociaux pour certain·es professionnel·les qui le fréquentent, **elle ne constitue pas un contrepoids suffisant aux difficultés structurelles rencontrées par les personnels**. Face au manque d'effectifs dans les services, à la pénibilité du travail associé à certaines professions ou à des conditions de travail perçues comme insatisfaisantes, l'Espace Soignants permet difficilement de maintenir en poste des salarié·es décidé·es à partir. Les équipes de direction de certaines structures enquêtées ont bien conscience que, si l'Espace Soignants apporte une plus-value, il n'est pas une réponse suffisante pour garantir la qualité de vie au travail des professionnel·les, ni pour les inciter à rester dans la structure.

« **[L'Espace Soignants], ce n'est pas la solution, c'est un outil parmi d'autres, mais l'essentiel n'est pas là. Il ne faut pas prendre cet espace comme alibi pour nous aux yeux des professionnel·les, pour dire « regardez tout ce qu'on a fait ». Aujourd'hui, les professionnel·les attendent surtout des horaires qui correspondent, d'être sûr·es de leurs congés sans être rappelé·es à cause de l'absentéisme, voire [demandent] des mesures de rémunérations** ». Pierre, environ 50 ans, directeur des ressources humaines et des affaires médicales, établissement du Cèdre

L'enquête quantitative vient confirmer ce constat en montrant que **l'effet des Espaces Soignants relatif au maintien en poste des professionnel·les est largement dépendant de l'organisation du travail au sein de la structure**, et notamment de la manière dont elle a été adaptée (ou non) suite à la mise en place de l'Espace. Parmi les professionnel·les considérant que leur organisation du travail a été « tout à fait » repensée pour leur permettre d'utiliser l'Espace pendant leur temps de travail (pauses plus fréquentes, etc.), 95% considèrent ainsi que ce dernier leur donne envie de rester dans leur structure. C'est le cas de seulement 49% des personnels dont l'organisation du travail est restée inchangée.

Graphique n°26 – Tri croisé entre les questions « Diriez-vous que l'Espace Soignants vous a donné envie de continuer à travailler dans votre structure ? » et « Diriez-vous que l'organisation du travail a été repensée pour que vous puissiez utiliser l'Espace Soignants pendant votre temps de travail ? »



Source : Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires, 2024 ; n=665. Lecture : Parmi les professionnel·les dont l'organisation du travail a été repensée pour qu'ils-elles puissent utiliser l'Espace Soignants, 69% estiment que l'Espace contribue « totalement » leur donner envie de continuer à travailler dans leur structure.

De même, plus les professionnel·les considèrent leurs conditions de travail satisfaisantes, plus l'effet perçu de l'Espace Soignants sur leur maintien en poste est élevé. **Les caractéristiques de l'Espace agissent également à ce niveau** : lorsque son aménagement et ses équipements sont jugés adaptés, les professionnel·les sont plus nombreux·ses à considérer que sa mise en place participe à leur choix de rester dans leur établissement.

CONCLUSION IMPACT 3 : La mise en place des Espaces Soignants a un impact clair sur la transformation de l'image de l'établissement auprès des personnels. En étant perçus par les professionnel·les comme un signe de reconnaissance de leur travail et un soutien de la part de leur hiérarchie, les Espaces Soignants augmentent l'attractivité d'un établissement aux yeux des professionnel·les extérieurs comme des personnels en poste. Dans le contexte de crise de l'emploi que connaît le secteur sanitaire et médicosocial, ils peuvent constituer un vecteur de recrutement parmi d'autres, ainsi qu'un élément de maintien en poste pour certain·es

professionnel·les bénéficiaires. Pour autant, en l'absence de conditions de travail satisfaisantes et d'adaptation de l'organisation du travail, ces effets ont une portée limitée aux yeux des professionnel·les bénéficiaires. L'Espace Soignants ne constituant pas un contrepoids suffisant aux difficultés structurelles rencontrées par les personnels, sa mise en place ne peut engendrer à elle seule une transformation de l'image de l'établissement.

4.

Conclusion et préconisations

L'évaluation d'impact social des Espaces Soignants met en lumière trois impacts sur les bénéficiaires (4.1) et permet de formuler plusieurs recommandations pour la pérennisation du dispositif (4.2).

4.1. Les trois impacts des Espaces Soignants sur les personnels bénéficiaires

L'évaluation d'impact social permet d'identifier **3 impacts majeurs des Espaces Soignants sur les bénéficiaires de ces espaces**, à condition qu'ils-elles bénéficient d'une organisation du travail facilitant la prise de temps de pause et qu'ils-elles jugent leurs conditions de travail satisfaisantes (en termes de charge horaire, de charge de travail et de charge émotionnelle).

En premier lieu, les Espaces Soignants contribuent à **l'amélioration du bien-être global des bénéficiaires** en agissant sur le **réinvestissement des temps de pause**. Cette valorisation est permise par le fait que les Espaces Soignants offrent un **cadre agréable** pour prendre une pause et **ne pas être dérangé**, ce qui donne une **valeur nouvelle à la pause** dans un environnement professionnel où cette pratique n'est pas toujours mise en avant. L'amélioration du bien-être global des bénéficiaires découle également d'une **meilleure gestion du travail** grâce à la fréquentation de l'Espace Soignants. Si ce dernier ne compense pas les problématiques structurelles des établissements, il peut contribuer à **faire face aux difficultés quotidiennes ou plus exceptionnelles rencontrées dans le cadre de travail**. Pour certains Espaces Soignants proposant des équipements et des activités spécifiques, l'amélioration du bien-être global se traduit enfin par le fait que **les bénéficiaires prennent davantage soin d'eux et de leur santé grâce à la découverte de nouvelles pratiques de bien-être, à l'accès facilité à ces pratiques et à l'amorçage d'une démarche de plus long terme en faveur de la santé**. Cet impact est particulièrement fort pour l'ensemble des bénéficiaires dès lors qu'ils-elles sont **en mesure de prendre une pause** et d'avoir facilement accès à l'Espace Soignants au cours de leur journée de travail et qu'ils-elles ont **accès à des équipements et des activités permettant de prendre soin d'eux ainsi que de leur santé**. Par ailleurs, cet impact sur l'amélioration du bien-être global a un **impact indirect sur les relations à la fois avec les proches et les familles des bénéficiaires d'une part, et avec les patient-es et/ou résidents d'autre part**.

En second lieu, les Espaces Soignants permettent **le développement de nouvelles relations entre les personnels ainsi que le renforcement des relations existantes**. Ce développement de nouvelles relations est dû au fait que les Espaces Soignants facilitent **la mise en lien des bénéficiaires issus soit de mêmes services, soit de services différents**, ce qui contribue à **atténuer le sentiment d'isolement professionnel** et peut donner lieu à de *nouvelles relations dans le cadre privé*. Le développement de nouvelles relations entre les personnels se traduit également par **l'amélioration des relations de travail entre les bénéficiaires** grâce au cadre convivial des Espaces Soignants qui facilite une **meilleure compréhension du travail respectif** des personnels et qui **renforce les logiques de bienveillance voire d'entraides**. Cet impact est fort pour l'ensemble des bénéficiaires, tout particulièrement ceux disposant d'Espaces Soignants articulés autour d'une dynamique de convivialité, à condition que des modalités de communication adéquates soient mises en œuvre. Pour permettre aux différents personnels de fréquenter les Espaces Soignants, les coordinateur-rices et les directions des établissements doivent en effet être attentif-ves à **mettre en œuvre une communication pertinente et régulière**.

En troisième lieu, les Espaces Soignants contribuent à **la valorisation de l'image de l'établissement à la fois du point de vue de ceux-celles qui y travaillent, mais aussi des futurs personnels**. Cette valorisation se joue à deux niveaux. D'une part, la mise en place d'un Espace Soignants est un **vecteur**

de valorisation du travail des personnels dans la mesure où elle traduit un **gage de reconnaissance** de la part de la hiérarchie ainsi qu'**une forme de soutien des bénéficiaires par l'établissement** dans un contexte de difficultés structurelles. D'autre part, la présence d'un Espace Soignants participe de l'attractivité d'un établissement dans la mesure où elle constitue **un vecteur de recrutement parmi d'autres** ainsi qu'**un des facteurs de maintien en poste des personnels**. Cet impact relatif à la valorisation de l'image de l'établissement est important pour l'ensemble des bénéficiaires tout en mettant en lumière une limite du dispositif : le **risque de non-pérennisation des activités** proposées dans les Espaces Soignants en raison du manque de ressources financières des établissements. Par ailleurs, si l'Espace Soignants peut jouer sur l'attractivité d'un établissement au moment d'un recrutement, **son effet reste limité dans un contexte de crise de l'emploi** au sein des établissements sanitaires et médicosociaux.

4.2.Pistes de préconisations

L'évaluation d'impact social menée permet de dresser des **préconisations relatives à la pérennisation des Espaces Soignants, à l'amélioration de leurs impacts ainsi qu'à l'orientation stratégique de l'Appel à projets « Prenons soin de ceux qui soignent »**. Ces préconisations portent sur la conception et le lancement des projets d'Espaces Soignants, sur la conduite des projets et sur la pérennisation des projets.

PHASES DU PROJET CONCERNÉES PAR LES PRECONISATIONS	PRECONISATIONS	PISTES D'ACTION	LIMITES ET POINTS DE VIGILANCE
<p><i>Conception et lancement du projet d'Espace Soignants</i></p>	<p>Soutenir la création d'Espaces Soignants pensés en articulation et en cohérence avec l'existant (salles de pause déjà existantes ou pas, activités collectives déjà proposées ou pas, etc.). Les Espaces Soignants peuvent prendre des formes variées selon les contextes, mais constituent une valeur ajoutée par rapport à l'existant, ce qui favorise l'atteinte des impacts.</p>	<p>Proposer aux établissements candidats à l'Appel à projets de présenter lors de la réponse un diagnostic des lieux de pause et/ou activités collectives existants afin d'apprécier la valeur ajoutée de l'Espace Soignants.</p>	

PHASES DU PROJET CONCERNÉES PAR LES PRECONISATIONS	PRECONISATIONS	PISTES D'ACTION	LIMITES ET POINTS DE VIGILANCE
	<p>Encourager la fondation d'Espaces Soignants avec une surface minimale au regard du nombre de salarié·es dans l'établissement et donc du nombre de bénéficiaires potentiels. Les Espaces Soignants peuvent prendre des tailles variées selon les contextes et les possibilités, mais la taille ne doit pas être un frein à la fréquentation.</p>	<p>Proposer aux établissements candidats à l'Appel à projets d'exposer lors de la réponse comment la fréquentation de l'Espace Soignants sera encouragée au regard de sa taille et du nombre de bénéficiaires visés (définition d'un ratio entre la taille de l'espace et le nombre de l'utilisateur, mise en place d'un système de réservation adéquat garantissant un accès équitable à l'ensemble des personnels, etc.).</p>	
	<p>Accompagner et encadrer les choix initiaux d'équipements et d'activités pour les Espaces Soignants afin de renforcer l'impact sur l'amélioration du bien-être global des personnels. L'atteinte de ce dernier impact est plus marquée dès lors qu'un certain type d'équipements et d'activités articulés autour du bien-être sont proposés.</p>	<p>Proposer aux établissements candidats à l'Appel à projets une liste d'équipements et d'activités articulés autour du bien-être avec différentes modalités de mise en œuvre et de financement.</p>	
Conduite du projet d'Espace Soignants	<p>Impulser une communication pertinente et régulière autour des Espaces Soignants. L'atteinte des impacts auprès d'un grand nombre de bénéficiaires est fortement dépendante</p>	<p>Diffuser parmi les lauréats des exemples de bonnes pratiques de communication et favoriser les échanges de pratiques entre lauréats sur cette question (au travers d'actions de communication, de</p>	<p>Disponibilité limitée des coordinateur·rices et des directions d'établissements pour mener les actions de communication.</p>

PHASES DU PROJET CONCERNÉES PAR LES PRECONISATIONS	PRECONISATIONS	PISTES D'ACTION	LIMITES ET POINTS DE VIGILANCE
	de la communication autour du lieu, de ses équipements et des activités proposées.	témoignages, de mises en relation entre lauréats, etc.).	
	Promouvoir l'adaptation de l'organisation du travail pour rendre possible la fréquentation de l'Espace Soignants par l'ensemble des personnels. L'atteinte des impacts est conditionnée à la possibilité de pouvoir prendre un temps de pause au cours de sa journée de travail.	Diffuser parmi les lauréats des exemples de bonnes pratiques d'adaptation du temps de travail pour favoriser la fréquentation de l'Espace Soignants et inciter les établissements candidats à faire des propositions sur ce point lors de la candidature.	Marges de manœuvre limitées des coordinateur·rices et des directions d'établissements en termes d'adaptation de l'organisation du travail dans un contexte de crise et de tensions.
	Inciter les établissements à échanger régulièrement avec les bénéficiaires pour connaître leurs besoins et faire évoluer si nécessaire l'offre d'activités. L'atteinte des impacts est favorisée par l'adhésion des bénéficiaires à l'offre d'activités proposées.	Encourager les établissements à consulter régulièrement les bénéficiaires des Espaces Soignants de manière informelle ou plus structurée afin de mesurer leur satisfaction quant aux activités proposées.	Moyens financiers des établissements pour maintenir et/ou proposer des activités demandées par les bénéficiaires.
Pérennisation du projet d'Espace Soignants	Accompagner les établissements pour anticiper les modalités de financement des Espaces Soignants à l'issue de l'Appel à projets afin de garantir la pérennité des impacts. L'atteinte des impacts est mise en péril à moyen terme en raison des difficultés de	Diffuser parmi les lauréats des exemples des informations ainsi que des bonnes pratiques sur la problématique du financement et favoriser les échanges de pratiques entre lauréats sur cette question.	Disponibilité limitée des coordinateur·rices et des directions d'établissements pour mener les actions de financement, ainsi que moyens financiers limités des établissements pour proposer des activités.

PHASES DU PROJET CONCERNÉES PAR LES PRECONISATIONS	PRECONISATIONS	PISTES D'ACTION	LIMITES ET POINTS DE VIGILANCE
	financements des activités rencontrées par une partie des établissements.		
	<p>Initier la création de liens entre les lauréats afin de permettre le partage d'expériences. La création d'une communauté de lauréats peut être bénéfique pour la pérennisation des projets d'Espaces Soignants ainsi que de leurs impacts dans la mesure où elle permet l'apport d'un soutien ainsi qu'une mise en perspective.</p>	Proposer des temps de rencontre et d'échange réguliers entre les lauréats autour du partage d'expérience et d'information (par exemple webinaire trimestriel).	

5.

Annexes

5.1. Bibliographie

- Anguis Marie et al., « Quelle démographie récente et à venir pour les professions médicales et pharmaceutiques ? », *Les Dossiers de la Drees* n° 76, 2021
- Bataille-Hembert, Alexis, et al. *Rapport sur la santé des professionnels de santé* Ministère de l'Organisation territoriale et des Professions de santé, 2023
- Benallah, Samia, and Jean-Paul Domin. « Intensité et pénibilités du travail à l'hôpital. Quelles évolutions entre 1998 et 2013 ? » in *Travail et emploi* 152, 2017
- Charnoz Pauline et al., « Évolution des effectifs salariés hospitaliers depuis 15 ans - Méthodologie de construction d'agrégats nationaux », *Les Dossiers de la Drees* n° 69, 2020.
- Deshayes Eva *L'impact des espaces « bien-être » financés par la Fondation des Hôpitaux sur la qualité de vie au travail du personnel de centres médicaux et médico-sociaux* Mémoire de Master en santé publique, Université de Lorraine, 2023
- DREES *Étude qualitative sur les conditions de travail dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* Série Etudes et Recherche, N°134, septembre 2016
- Gheorghiu, Mihai Dinu, and Frédéric Moatty *L'hôpital en mouvement. Changements organisationnels et conditions de travail*. Liaisons (Éditions), 2013
- Haliday Héloïse *Tenants et aboutissants de la Qualité de Vie au Travail des personnels de santé : une revue de littérature* Rapport publié dans le cadre des préconisations de la Fédération Hospitalière de France (FHF) sur la QVT, 2017
- Lelièvre, Nathalie « La souffrance des professionnels de santé » *Douleurs : Evaluation-Diagnostic-Traitement* 8.1, 2007
- Negura Lilian, « L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales », *SociologieS, Théories et recherches*, 2006.
- Marquier, Rémy, et al. « Des conditions de travail en EHPAD vécues comme difficiles par des personnels très engagés » *Les Dossiers de la DREES* 5, 2016
- Pelissier, Carole. *Conditions de travail et état de santé physique et psychique du personnel non médical des établissements d'hébergements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)* Thèse en santé publique, Université Claude Bernard Lyon 1, 2015.
- Réseau des Acheteurs Hospitaliers *Améliorer le bien-être à l'hôpital* Guide du RESAH, 2021
- Sainsaulieu, Ivan « Le malaise des soignants : le travail sous pression à l'hôpital » in *Le malaise des soignants* L'Harmattan 2003
- Vincent, Fanny « Travailler pour son "temps de repos" ? Sens et usages du temps hors travail des soignantes en 12 heures à l'hôpital public » in *Temporalités* Revue de sciences sociales et humaines, 20, 2014

5.2. Guides d'entretien

5.2.1. Guide d'entretien « coordinateur·rice de l'Espace Soignants »

PRESENTATION

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- *Métier ?*
- *Ancienneté dans le poste ? Dans l'établissement ?*
- *Formation initiale ?*

DEMARCHES DE QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

2. À l'échelle de votre établissement, qu'a révélé la crise de la Covid-19 en termes de qualité de vie au travail et de conditions de travail des professionnel·les, soignant·es et non-soignant·es ?

- *Cette période a-t-elle déclenché des mesures / des décisions spécifiques ?*
- *Y a-t-il selon vous un « avant » et un « après » Covid en termes d'attention portée aux conditions de travail des professionnel·les de votre établissement ?*

3. Quelle est la place de la démarche QVCT au sein de votre établissement ?

- *Comment l'expliquez-vous ?*
- *[Si politique d'établissement déjà engagée] Pourriez-vous donner des exemples d'actions mises en œuvre dans votre établissement s'inscrivant dans cette démarche ?*
- *[Si politique d'établissement déjà engagée] Comment émergent ces actions ; par qui sont-elles portées ?*

L'ESPACE SOIGNANTS AU SEIN DE VOTRE ETABLISSEMENT

4. Comment avez-vous accueilli le projet de mise en œuvre d'un « Espace Soignants » au sein de votre établissement et comment avez-vous été impliqué·e dans le processus ?

- *Avez-vous été consulté·e dans le cadre de la rédaction à l'appel à projets ?*
- *Avez-vous participé à la rédaction du projet ?*
- *Avez-vous été consulté·e dans le cadre des choix d'aménagement et d'activités proposées dans l'Espace Soignant ? Sur quoi s'appuient ces choix ?*
- *Ce projet répondait-il à des enjeux déjà bien identifiés à l'échelle de votre établissement ?*

5. Pouvez-vous me décrire votre Espace Soignants ?

- *Localisation ?*
- *Superficie ?*
- *Choix d'aménagement ?*
- *Choix des activités proposées ? Fonctionnement des activités ?*
- *Règles d'usage (horaires, jours d'ouverture ; accessibilité libre ou non, etc.) ?*
- *Mobilisation de partenaires pour l'aménagement ?*

6. Comment êtes-vous devenu·e coordinateur·rice de l'Espace Soignants ?

- Dans quelle mesure avez-vous été désigné·e pour ce rôle en fonction de votre profession / votre position au sein du service ?
- Étiez-vous déjà en charge ou impliqué·es dans d'autres démarches de QVT ?

7. Pouvez-vous me décrire votre rôle de coordination de l'Espace Soignants et ce que cela représente en termes de charge de travail dans votre quotidien professionnel ?

- En termes de gestion de l'Espace ?
- En termes d'animation de l'Espace ?
- En termes de valorisation de l'Espace (interne, externe) ?
- En termes d'évaluation (de la fréquentation, des usages, de la satisfaction) ?

8. Comment la mise en œuvre de l'Espace Soignants a-t-elle été présentée aux professionnel·les de votre établissement ?

- Comment les usages de l'Espace Soignants par les professionnel·les sont-ils encouragés par l'établissement (la direction ? les représentants du personnel) ?

EFFETS ET IMPACTS DE L'ESPACE SOIGNANTS

9. Globalement, qu'est-ce que l'aménagement de cet Espace Soignants a apporté à l'échelle de votre établissement ?

10. Plus particulièrement, en quoi diriez-vous que cet espace contribue à l'amélioration du bien-être des professionnel·les de votre établissement ?

- Diriez-vous que depuis sa création, les professionnel·les s'accordent davantage de moments de pause et de répit sur leur temps de travail ? Bénéficient de temps de pause et de répit plus qualitatifs ? Si oui, en quoi ?
- Comment votre Espace Soignants permet-il d'après vous de mieux prendre en compte les questions de bien-être et de santé dans le cadre professionnel ?

11. En quoi selon vous les usages de l'Espace Soignants ont-ils des effets dans la relation de soins et les accompagnements réalisés par les professionnel·les auprès des patients ?

12. En quoi selon vous les usages de l'Espace Soignants ont-ils des effets dans les relations entre les professionnel·les ?

- En quoi cet Espace favorise-t-il la rencontre et les échanges entre les professionnel·les, qu'ils·elles soient soignant·es ou non ?
- En quoi cet espace permet-il de valoriser des compétences de professionnel·les y intervenant pour proposer des activités ?

13. La création de l'Espace Soignants a-t-elle un effet positif sur l'image de l'établissement ?

- À l'externe ? Avez-vous des exemples pour illustrer cette idée ?
- En interne ? Avez-vous des exemples pour illustrer cette idée ?
- En quoi l'existence de cet espace peut-elle selon vous contribuer à réduire le turnover des professionnel·les au sein du service ou de l'établissement et en attirer de nouveaux ?

14. Finalement, en quoi la création de cet Espace Soignants a-t-elle permis de prendre en compte et de répondre à des attentes, des besoins et demandes des professionnel·les de votre établissement ?

- Comment les professionnel·les ont-ils/elles été associé·es à la conception de l'Espace Soignants ?

- Diriez-vous que l'Espace Soignants répondait à un besoin prioritaire au sein du service ? Pour quelles raisons ?

BILAN ET PERSPECTIVES

15. Quels retours évaluatifs faites-vous depuis la mise en œuvre de l'Espace Soignants ?

- Quels outils qualitatifs ou quantitatifs sont mis en place pour mesurer la fréquence d'usage de l'Espace Soignants ?
- Pour mesurer les usages qu'ont concrètement les professionnel·les au sein de cet espace (en termes d'activités) ?
- Pour mesurer la satisfaction des professionnel·les ?

16. Comment est envisagée la pérennisation et l'évolution de cet Espace Soignants dans le temps ?

- En termes financiers ?
- En termes de développement de l'espace (nouvelles activités, nouveaux aménagements) ?

17. Identifiez-vous des limites ou points d'amélioration concernant l'ensemble des dimensions de ce projet d'Espace Soignants, depuis la réponse à l'appel à projets par la Fondation des Hôpitaux jusqu'à la concrétisation de l'Espace Soignants ?

POUR FINIR

Âge	
Genre	
Profession	
Niveau de diplôme	
Territoire	

5.2.2. Guide d'entretien « personnel de direction »

PRESENTATION

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- Fonctions ?
- Ancienneté dans le poste ? Dans l'établissement ?
- Formation initiale ?

2. Quelles sont les principales caractéristiques de votre établissement ?

- Nombre de professionnel·les soignant·es ? Non-soignant·es ?
- Capacité d'accueil des patient·es (ou NB de lits) ?

- Types de services proposés ?
- Ancienneté de l'établissement ?

3. Comment s'organise spatialement votre établissement ?

- Un site ou plusieurs sites ? Quelle distance / accessibilité entre les sites le cas échéant ?
- Un ou plusieurs bâtiments ? Un ou plusieurs niveaux par bâtiment ?
En dehors de « l'Espace Soignants », quels sont les espaces de pause et détente intérieurs accessibles par les personnels soignants et non-soignants ? Les espaces de pause et détente extérieurs ?

DEMARCHES DE QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

4. À l'échelle de votre établissement, qu'a révélé la crise de la Covid-19 en termes de qualité de vie au travail et de conditions de travail des professionnel·les, soignant·es et non-soignant·es ?

- Cette période a-t-elle déclenché des mesures / des décisions spécifiques ?
- Y a-t-il selon vous un « avant » et un « après » Covid en termes d'attention portée aux conditions de travail des professionnel·les de votre établissement ?

5. Quelle est la place de la démarche QVCT au sein de votre établissement ?

- Comment l'expliquez-vous ?
- [Si politique d'établissement déjà engagée] Pourriez-vous donner des exemples d'actions mises en œuvre dans votre établissement s'inscrivant dans cette démarche ?
- [Si politique d'établissement déjà engagée] Comment émergent ces actions ; par qui sont-elles portées ?
- [Si politique d'établissement non engagée] Identifiez-vous des freins à la mise en œuvre d'une démarche QVCT au sein de votre établissement ? Si oui, lesquels ?

L'ESPACE SOIGNANTS AU SEIN DE VOTRE ETABLISSEMENT

6. Comment avez-vous entendu parler de l'appel à projets de la Fondation des Hôpitaux en faveur des « Espaces Soignants » et quelles étaient vos motivations pour y répondre ?

- Est-ce que cela répondait à des enjeux déjà bien identifiés à l'échelle de votre établissement ?
- Comment avez-vous arrêté les choix d'aménagement et d'équipement pour votre espace soignants ?

7. Pouvez-vous me décrire votre Espace Soignants ?

- Localisation ?
- Superficie ?
- Choix d'aménagement ?
- Choix des activités proposées ? Fonctionnement des activités ?
- Règles d'usage (horaires, jours d'ouverture ; accessibilité libre ou non, etc.) ?
- Mobilisation de partenaires pour l'aménagement ?

8. Comment la mise en œuvre de l'Espace Soignants a-t-elle été présentée aux professionnel·les de votre établissement ?

- *Comment cet espace est-il valorisé en interne ? En externe ?*
- *Comment les usages de l'Espace Soignant·e par les professionnel·les sont-ils encouragés par l'établissement (la direction ? les représentants du personnel) ?*

9. A vos yeux, quelle a été la réception de la mise en œuvre de l'Espace Soignant·es par les professionnel·les de votre établissement ?

- *Etait-ce une démarche attendue par les professionnel·les ?*
- *Dans quelle mesure diriez-vous que cela répondait à un besoin prioritaire au sein de l'établissement ?*
- *Cette mise en œuvre a-t-elle fait l'objet de critiques de la part des professionnel·les ? Si oui, lesquelles ?*

EFFETS ET IMPACTS DE L'ESPACE SOIGNANTS

10. Globalement, qu'est-ce que l'aménagement de cet Espace Soignants a apporté à l'échelle de votre établissement ?

11. Plus particulièrement, en quoi diriez-vous que cet espace contribue à l'amélioration du bien-être des professionnel·les de votre établissement ?

- *Diriez-vous que depuis sa création, les professionnel·les s'accordent davantage de moments de pause et de répit sur leur temps de travail ? Bénéficient de temps de pause et de répit plus qualitatifs ? Si oui, en quoi ?*
- *Comment votre Espace Soignants permet-il d'après vous de mieux prendre en compte les questions de bien-être et de santé dans le cadre professionnel ?*

12. En quoi selon vous les usages de l'Espace Soignants ont-ils des effets dans la relation de soins et les accompagnements réalisés par les professionnel·les auprès des patient·es ?

13. En quoi selon vous les usages de l'Espace Soignants ont-ils des effets dans les relations entre les professionnel·les ?

- *En quoi cet Espace favorise-t-il la rencontre et les échanges entre les professionnel·les, qu'ils·elles soient soignant·es ou non ?*
- *En quoi cet espace permet-il de valoriser des compétences de professionnel·les y intervenant pour proposer des activités ?*

14. La création de l'Espace Soignants a-t-elle un effet positif sur l'image de l'établissement ?

- *À l'externe ? Avez-vous des exemples pour illustrer cette idée ?*
- *En interne ? Avez-vous des exemples pour illustrer cette idée ?*
- *En quoi l'existence de cet espace peut-elle selon vous contribuer à réduire le turn-over des professionnel·les au sein du service ou de l'établissement et en attirer de nouveaux ?*

15. Finalement, en quoi la création de cet Espace Soignants a-t-elle permis de prendre en compte et de répondre à des attentes, des besoins et demandes des professionnel·les de votre établissement ?

- *Comment les professionnel·les ont-ils/elles été associé·es à la conception de l'Espace Soignants ?*

BILAN ET PERSPECTIVES

16. Quels retours évaluatifs faites-vous depuis la mise en œuvre de l'Espace Soignants ?

- *Quels outils qualitatifs ou quantitatifs mettez-vous en place pour mesurer la fréquence d'usage de l'Espace Soignants ?*
- *Pour mesurer les usages qu'ont concrètement les professionnel·les au sein de cet espace (en termes d'activités) ?*
- *Pour mesurer la satisfaction des professionnel·les ?*

17. Comment envisagez-vous la pérennisation et l'évolution de cet Espace Soignants dans le temps ?

- *En termes financiers ?*
- *En termes de développement de l'espace (nouvelles activités, nouveaux aménagements) ?*

18. Identifiez-vous des limites ou points d'amélioration concernant l'ensemble des dimensions de ce projet d'Espace Soignants, depuis la réponse à l'appel à projets par la Fondation des Hôpitaux jusqu'à la concrétisation de l'Espace Soignants ?

19. La mise en place de cet Espace Soignants a-t-elle inspiré ou donné lieu à d'autres projets visant la qualité de vie et les conditions de travail au sein de votre établissement ?

POUR FINIR

Âge	
Genre	
Poste	
Niveau de diplôme	
Territoire	

5.2.3. Guide d'entretien « professionnel·le intervenant dans l'Espace Soignants »

PRESENTATION

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- *Formation initiale ?*
- *Métier ?*

- *Structure employeuse ?*
- *Ancienneté dans le métier ? Dans l'établissement en tant qu'intervenant.e ?*

2. Pouvez-vous me décrire vos activités en général, et en particulier au sein de l'établissement ?

- *Quelles activités proposez-vous dans l'établissement ? Ces activités sont-elles systématiquement proposées dans le cadre de l'Espace Soignants ?*
- *À quelle fréquence intervenez-vous dans l'établissement ? Interveniez-vous déjà avant la création de l'Espace Soignants ?*
- *Proposez-vous des activités spécifiquement adaptées à l'Espace Soignants dans lequel vous intervenez (par rapport à son aménagement, à ses équipements) ? Aux publics fréquentant l'Espaces Soignants ?*

L'ESPACE SOIGNANTS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT : CONNAISSANCE ET USAGES

3. Comment avez-vous entendu parler pour la première fois de cet Espace Soignants et de l'opportunité d'y intervenir pour proposer des activités ?

- *Vous a-t-on directement sollicité.e ? Si oui, qui et comment vous a été présenté le projet ?*
- *Avez-vous « postulé » ? Si oui, comment vous a été présenté le projet et comment s'est déroulé le processus ?*

4. Pouvez-vous me parler des activités que vous animez au sein de cet Espace Soignants ?

- *L'activité (ou les activités) que vous proposez a-t-elle été proposée par vous ? Définie en association avec l'établissement (si oui, avec qui en particulier ?) ?*
- *Avez-vous adapté votre (vos) activité par rapport à des demandes ou attentes de l'établissement ? Des professionnel-les qui fréquentent l'espace ? Des contraintes particulières liées à l'espace ?*

5. Savez-vous qui coordonne actuellement cet Espace Soignants ?

- *À quelle fréquence êtes-vous en contact avec lui/elle et pour quels motifs principalement ?*
- *Le rôle de cette personne vous semble-t-il clair ? Satisfaisant ?*

6. Pouvez-vous me décrire l'Espace Soignants dans lequel vous intervenez ?

- *Localisation (espace intérieur / extérieur, etc.) ?*
- *Superficie ?*
- *Choix d'aménagement ?*
- *Panel des activités proposées ? Fonctionnement des activités ?*
- *Règles d'usage (horaires, jours d'ouverture ; accessibilité libre ou non ; activités limitées à un NB de personne etc.) ?*
- *Que pensez-vous de cet Espace ? Est-il satisfaisant / adapté pour réaliser vos activités ?*

7. À quels publics vous adressez-vous dans le cadre de vos interventions ?

- *En termes de métiers (professionnels de santé ; professionnels non médicaux) ?*
- *En termes de genre ?*
- *En termes d'âge ?*
- *Avez-vous un public régulier ? Comment l'expliquez-vous ?*

- *Est-ce un public nouveau pour vous ? Qu'est-ce qui singularise d'après vous ce public de vos publics habituels ?*
- *En moyenne, combien de professionnel·les participent aux activités que vous animez ?*

8. Connaissez-vous les autres intervenant-es de l'Espace Soignants ?

- *Envisagez-vous des activités communes ?*
- *Avez-vous déjà eu des temps d'échange / de rencontre ? Si oui, dans quelle mesure sont-ils formalisés ?*

EFFETS ET IMPACTS PERÇUS DE L'ESPACE SOIGNANTS

9. De manière générale, qu'apportent selon vous l'activité (les activités) que vous proposez aux professionnel·les qui y participent ?

- *En termes de bien-être personnel ?*
- *De bien-être au travail ?*
- *De relations entre les professionnel·les ?*

10. Selon vous, quels sont les apports de cet Espace Soignants à l'échelle de l'établissement ?

11. À votre niveau, que cela vous apporte-t-il d'intervenir dans le cadre de cet Espace Soignants ?

- *Par rapport à votre pratique ?*
- *Par rapport aux publics auprès desquels vous intervenez ?*

12. Identifiez-vous des limites ou points d'amélioration concernant l'Espace Soignants ?

- *Au niveau de son emplacement dans le service ?*
- *Au niveau de sa superficie ?*
- *Au niveau des équipements et activités qui y sont proposés ?*
- *Au niveau des règles d'usage (horaires d'ouverture, etc.) ?*
- *À d'autres niveaux ?*

13. Comment vous projetez-vous d'un point de vue professionnel par rapport à cet Espace Soignants ?

- *Volonté de poursuivre vos interventions ?*
- *Volonté de diversifier vos interventions ?*

Volonté d'augmenter le nombre de vos interventions ?

POUR FINIR

Âge	
Genre	
Profession	

Niveau de diplôme	
Territoire	

5.2.4. Guide d'entretien « professionnel·le bénéficiaire de l'Espace Soignants »

PRESENTATION

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- Formation initiale ?
- Métier ?
- Ancienneté dans le poste ? Dans l'établissement ?
- Lieu de vie (éloigné ou non du lieu de travail) ?

2. Pouvez-vous me décrire votre poste et vos activités au sein de votre établissement ?

- Dans quel service travaillez-vous ?
- Êtes-vous au contact des patient·es au quotidien ?
- [Si oui] Qui sont les patient·es auprès de qui vous travaillez ?
- Quelles sont vos principales activités quotidiennes ?

3. Comment décririez-vous votre service en termes d'organisation de l'espace et d'aménagement ?

- Est-il réparti sur un ou plusieurs sites / bâtiments ? Quelle distance / accessibilité entre les sites / bâtiments le cas échéant ?
- Dans une journée « type », combien de fois êtes-vous amené·e à vous déplacer d'un bâtiment/ étage à l'autre, etc. ?
- En dehors de l'Espace Soignants, y a-t-il des espaces de pause et détente intérieurs qui vous sont accessibles ? Des espaces de pause et détente extérieurs ?
- Si oui, dans quelle mesure (et à quelle fréquence) fréquentez-vous ces espaces (avant la mise en place de l'Espace Soignants) ? Cela vous paraissait-il satisfaisant ?

4. De manière générale, comment décririez-vous vos conditions de travail ?

- En termes de rythme et de charge de travail (horaires, temps accordé à chaque activité, sentiment d'urgence, etc.) ?
- En termes de charge émotionnelle (contact avec des patient·es en souffrance, stress, appréhension face au soin, etc.) ?
- En termes de relations à vos collègues ? À votre hiérarchie ?

5. Ces conditions de travail ont-elles évolué (positivement ou négativement) au cours des 4 dernières années? Si oui, pour quelles raisons selon vous ?

- Évolution dans les effectifs du service ? Dans les capacités d'accueil (nombre de lits) ?
- Évolution dans la politique d'établissement mise en place par votre hiérarchie ?
- Mise en place d'éventuelles démarches de qualité de vie au travail (hors Espaces Soignants) ?

6. Dans l'exercice de votre travail, estimez-vous pouvoir prendre des pauses pendant la journée ?

- *Si oui, à quelle fréquence ? Quelle est leur durée approximative ?*
- *Avez-vous généralement le choix de leur fréquence / durée ou sont-elles imposées par votre emploi du temps / votre hiérarchie / votre rythme de travail ?*
- *Arrivez-vous à anticiper le moment où vous allez prendre une pause dans la journée ?*
- *Les pauses que vous prenez sont-elles interrompues par des événements liés au travail (prise en charge urgente d'un-e patient-e, sollicitation d'un-e collègue, etc.) ? Si oui, à quelle fréquence ?*

L'ESPACE SOIGNANTS AU SEIN DE VOTRE ETABLISSEMENT : CONNAISSANCE ET USAGES

7. Quand avez-vous entendu parler pour la première fois du projet de mise en œuvre d'un « Espace Soignants » au sein de votre établissement ? Avez-vous été impliqué-e dans le processus ?

- *Qui vous en a parlé pour la première fois ? Était-ce à l'occasion d'une réunion ou plutôt d'une discussion informelle ?*
- *Comment avez-vous perçu le projet lorsque vous avez entendu parler ? Cela vous semblait-il répondre à un besoin (individuel et collectif) au sein du service ? Aviez-vous formulé (collectivement ou non) par le passé des attentes en ce sens à votre hiérarchie (disposer d'un espace de pause, etc.) ?*
- *Avez-vous été consulté-e dans le cadre des choix d'aménagement et d'activités proposées dans l'Espace Soignants ? Si oui, comment (passation d'un questionnaire, organisation de réunions, etc.) et par qui (hiérarchie, coordinateur-riche de l'Espace Soignants, etc.) ?*

8. Savez-vous qui coordonne actuellement cet Espace Soignants au sein de votre service ?

- *À quelle fréquence êtes-vous en contact avec le-la coordinateur-riche de l'Espace Soignants ? Est-ce une personne qui travaille à vos côtés au quotidien ?*

9. Pouvez-vous me décrire l'Espace Soignants qui a été mis en place dans votre service ?

- *Localisation (espace intérieur / extérieur, etc.) ?*
- *Superficie ?*
- *Choix d'aménagement ?*
- *Choix des activités proposées ? Fonctionnement des activités ?*
- *Règles d'usage (horaires, jours d'ouverture ; accessibilité libre ou non, etc.) ?*

10. Le fonctionnement de cet Espace Soignants (activités proposées, règles d'usage, etc.) est-il clair à vos yeux ?

- *Comment ces règles d'usage vous ont-elles été présentées ? À quel moment de la mise en œuvre ? Par qui ?*
- *Que pensez-vous de ces règles ?*

11. Quels sont vos usages de l'Espace Soignants depuis sa mise en place ?

- À quelle fréquence utilisez-vous cet Espace ? Cette fréquence a-t-elle évolué depuis sa mise en place ? Si oui, pour quelles raisons ?
- À quel(s) moment(s) de la journée avez-vous l'habitude de fréquenter l'espace ? Est-ce à des horaires fixes / à la suite d'activités spécifiques ?
- Vous y rendez-vous le plus souvent seul·e ? Avec d'autres personnes ?
- Utilisez-vous les (éventuels) équipements mis à disposition dans l'espace ?
- Vous inscrivez-vous aux (éventuelles) activités proposées ? Si oui, à quelle fréquence et sur quels critères choisissez-vous ces activités ?

12. Quels sont les usages de l'Espace Soignants par vos collègues au sein du service ?

- Vos collègues sont-ils·elles nombreux·ses à fréquenter l'Espace ?
- Qui sont vos collègues qui le fréquentent le plus (en termes de professions, niveaux hiérarchiques, etc.) ?
- Identifiez-vous des dynamiques collectives dans la fréquentation de l'Espace (présences simultanées, inscription commune à des activités, ou au contraire non fréquentation par peur de s'y retrouver seul·e) ?
- Avez-vous des collègues qui ne fréquentent jamais ou très peu l'Espace Soignants en raison d'un manque de temps / de l'impossibilité de faire des pauses dans leur travail ?

13. Quelles sont les principales raisons qui vous poussent à fréquenter cet espace ?

- Faire une pause, vous détendre ?
- Pouvoir interagir avec vos collègues en dehors de vos espaces de travail ?
- Utiliser certains équipements / pratiquer certaines activités ?

14. Estimez-vous que vos conditions de travail actuelles vous permettent d'utiliser l'Espace Soignants autant que vous le souhaiteriez ?

- Cela varie-t-il en fonction des périodes ? Des tâches et responsabilités qui vous sont confiées ? De l'organisation interne du service ?

15. Avez-vous la possibilité de proposer d'animer vous-même (ou vos collègues) des activités au sein de l'Espace ?

- Si oui, l'avez-vous déjà fait ? L'un·e de vos collègues l'a-t-il·elle déjà fait ?
- Si oui, avez-vous envisagé de le faire ? L'un·e de vos collègues y a-t-il·elle déjà pensé ?
- [Si animation d'activités dans l'espace] : qui sont les professionnel·les qui animent les activités ?

EFFETS ET IMPACTS PERÇUS DE L'ESPACE SOIGNANTS

16. De manière générale, que vous a apporté la mise en place de l'Espace Soignants au sein de votre service ?

17. Plus particulièrement, diriez-vous que cet espace contribue à l'amélioration de votre bien-être au travail ?

- Diriez-vous que depuis sa création, vous vous accordez davantage de moments de pause et de répit sur votre temps de travail ? Que vous bénéficiez de temps de pause et de répit plus qualitatifs ? Si oui, en quoi ?

- Diriez-vous que votre fréquentation de cet espace a des effets sur votre stress / votre appréhension au travail, si vous en ressentez au quotidien ?
- Avez-vous pu découvrir / pratiquer des activités (sportives, de détente, etc.) que vous ne pouvez pas pratiquer en dehors du travail (en raison de vos horaires, de vos contraintes familiales, économiques, etc.) ?
- Si cet espace ne permet pas d'améliorer votre bien-être au travail, pour quelles raisons selon vous ?

18. [Pour les soignant-es] : Diriez-vous que votre fréquentation de l'Espace Soignants a des effets sur la relation de soin que vous entretenez au quotidien avec les patient-es ?

- Si oui, à quel niveau ?
- Si non, pour quelles raisons selon vous ?

19. Votre fréquentation de l'Espace Soignants a-t-elle des effets sur les relations que vous entretenez avec vos collègues ?

- Si oui, cela concerne-t-il uniquement vos collègues qui fréquentent l'Espace Soignants ?
- Cela varie-t-il selon la régularité de leur fréquentation de l'Espace, les activités réalisées au sein de l'Espace, leur profession, etc. ?
- Votre fréquentation de l'Espace Soignants a-t-elle eu un effet sur vos relations avec votre hiérarchie, à votre échelle ? À l'échelle collective (relations entre l'équipe soignante et le(s) chef-fe(s) de service / la direction, etc.) ?
- Avez-vous noué de nouvelles relations avec vos collègues en fréquentant l'Espace ?

20. La création de l'Espace Soignants pourrait-elle avoir un effet sur votre volonté de rester ou non dans le service / la structure à l'avenir ? Si oui, pour quelles raisons ?

21. Finalement, dans quelle mesure la création de cet Espace Soignant a-t-elle permis de prendre en compte et de répondre à vos attentes et besoins au sein du service ?

- À votre échelle ?
- À l'échelle de vos collègues au sein du service ?

22. Identifiez-vous des limites ou points d'amélioration concernant l'Espace Soignants ?

- Au niveau de son emplacement dans le service ?
- Au niveau de sa superficie ?
- Au niveau des équipements et activités qui y sont proposés ?
- Au niveau des règles d'usage (horaires d'ouverture, etc.) ?
- À d'autres niveaux ?

23. La mise en place de cet Espace Soignant a-t-elle inspiré ou donné lieu à l'identification de nouveaux besoins/ attentes des professionnel·les, en lien avec les conditions de travail au sein de votre service ou établissement ?

POUR FINIR

Âge	
-----	--

Genre	
Profession	
Niveau de diplôme	
Territoire	
Ancienneté d'utilisation de l'ES	

5.2.5. Guide d'entretien « professionnel·le non bénéficiaire »

PRESENTATION

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- *Métier ?*
- *Ancienneté dans le poste ? Dans l'établissement ?*
- *Lieu de vie (éloigné ou non du lieu de travail) ?*
- *Avez-vous des activités (loisirs, sport, détente...) en dehors de vos horaires de travail ?*

2. Pouvez-vous me décrire votre poste et vos activités au sein de votre établissement ?

- *Service ?*
- *Qui sont les patient·es auprès de qui vous travaillez ?*
- *Quelles sont vos principales activités quotidiennes ?*
- *Déplacements fréquents hors du service ?*

3. Comment décririez-vous vos conditions de travail ?

- *En termes de rythme de travail, de charge de travail, de charge émotionnelle, de relations à vos collègues et à votre hiérarchie, etc. ?*
- *Ces conditions de travail ont-elles évolué au cours des 4 dernières années ?*

4. Dans l'exercice de votre travail, estimez-vous pouvoir prendre des pauses pendant la journée ?

- *Si oui, à quelle fréquence ? Quelle est leur durée approximative ? Pouvez-vous choisir le moment ?*

L'ESPACE SOIGNANTS AU SEIN DE VOTRE ETABLISSEMENT :

5. Connaissez-vous l'Espace Soignants au sein de votre service ?

[Si non] :

6. Savez-vous néanmoins qu'il existe ? Le situez-vous dans l'établissement ?

7. **Pour quelles raisons ne connaissez-vous pas cet Espace : manque d'intérêt pour le sujet, manque de temps pour vous y rendre, manque d'information, pas d'usages par vos collègues les plus proches, autre ?**
8. **L'avez-vous déjà visité ? Ou vous y êtes-vous rendu quelques rares fois néanmoins ?**
9. **Fréquentez-vous un autre espace de pause dans le service ou à l'extérieur ?**

[Si oui] :

10. **Comment l'avez-vous connu ? Avez-vous été impliqué-e dans sa mise en œuvre ?**
11. **Savez-vous qui coordonne actuellement cet Espace Soignants au sein de votre service ?**
12. **Le fonctionnement de cet Espace Soignants (activités proposées, règles d'usage, etc.) est-il clair à vos yeux ?**
 - *Comment ces règles d'usage vous ont-elles été présentées ? À quel moment de la mise en œuvre ? Par qui ?*
 - *Que pensez-vous de ces règles ?*
13. **Quels sont les usages de l'Espace Soignants par vos collègues au sein du service ?**
 - *Sont-ils-elles nombreux-ses à fréquenter l'Espace ?*
 - *Qui sont vos collègues qui le fréquentent le plus (en termes de professions, niveaux hiérarchiques, etc.) ?*
 - *Identifiez-vous des dynamiques collectives dans la fréquentation de l'Espace (présences simultanées, inscription commune à des activités, ou au contraire non fréquentation par peur de s'y retrouver seul-e) ?*
14. **Quelles sont les principales raisons qui expliquent que vous ne fréquentiez pas (ou très peu) cet espace ?**
 - *Le manque de temps dans la journée / l'impossibilité de faire des pauses ?*
 - *Votre fréquentation d'un autre espace de pause dans la journée ?*
 - *L'emplacement de l'Espace Soignants (trop loin dans le service, etc.) ?*
 - *L'incompatibilité des horaires de l'Espace soignants avec votre emploi du temps ?*
 - *Votre non-adhésion aux règles de fonctionnement, aux activités proposées ?*
 - *Sa fréquentation trop importante par les autres professionnel·les (ex : manque de places aux activités, etc.) ?*
15. **Diriez-vous tout de même que cet espace apporte quelque chose à votre service, du moins pour vos collègues qui le fréquentent ; ainsi qu'à l'établissement ?**
 - *En termes de bien-être au travail ? D'amélioration des conditions de travail ?*
 - *En termes de relations entre collègues, d'ambiance générale du service ?*
 - *En termes de relation de soin avec les patient-es ?*
16. **Envisagez-vous de fréquenter cet espace à l'avenir ? Pour quelles raisons ?**
 - *À quelles conditions fréquenteriez-vous cet Espace ?*

17. Identifiez-vous des limites ou points d'amélioration concernant l'Espace Soignants ?

18. La mise en place de cet Espace Soignants a-t-elle inspiré ou donné lieu à l'identification de nouveaux besoins/ attentes des professionnel·les, en lien avec les conditions de travail au sein de votre service ou établissement ?

POUR FINIR

Âge	
Genre	
Profession	
Niveau de diplôme	
Territoire	

5.2.6. Guide d'entretien « représentant·e du personnel de l'établissement »

PRESENTATION

1. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?

- *Métier ?*
- *Ancienneté dans le poste ? Dans l'établissement ?*
- *Formation initiale ?*
- *Fonctions en tant que représentant·e du personnel ?*
- *Ancienneté dans ces fonctions ?*

2. Comment s'organise la représentation du personnel à l'échelle de l'établissement ?

- *Quels sont la forme et le fonctionnement de la représentation syndicale dans votre établissement (CSE, délégué·es syndical·es·aux, représentant·es de la section syndicale) ?*
- *Quels sont les sujets prioritaires portés / relayés par la représentation syndicale à l'échelle de votre établissement ?*
- *Comment qualifieriez-vous les relations entre le personnel, les représentants du personnel et la direction de l'établissement ?*

DEMARCHES DE QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

3. À l'échelle de votre établissement, qu'a révélé la crise de la Covid-19 en termes de qualité de vie au travail et de conditions de travail des professionnel·les, soignant·es et non-soignant·es ?

- *Cette période a-t-elle déclenché des mesures / des décisions spécifiques ?*
- *Y a-t-il selon vous un « avant » et un « après » Covid en termes d'attention portée aux conditions de travail des professionnel·les de votre établissement ?*
- *Avez-vous observé une évolution dans votre rôle de représentant·e du personnel pendant et après cette période ?*

4. Quelle est la place de la démarche QVCT au sein de votre établissement ?

- Comment l'expliquez-vous ?
- *[Si politique d'établissement déjà engagée]* Pourriez-vous donner des exemples d'actions mises en œuvre dans votre établissement s'inscrivant dans cette démarche ?
- *[Si politique d'établissement déjà engagée]* Comment émergent ces actions ? Quel est votre rôle d'identification, de relai, de priorisation, de « plaidoyer » en faveur de ces actions auprès de la direction ?

[Si politique d'établissement non engagée] : Comment expliquez-vous cela ? En tant que représentant·e du personnel, œuvrez-vous pour qu'une démarche QVCT voie le jour (ou s'intensifie) ? Cela fait-il partie des revendications des professionnel·les de l'établissement / du service ?

L'ESPACE SOIGNANT AU SEIN DE VOTRE ETABLISSEMENT

5. Comment avez-vous accueilli le projet de mise en œuvre d'un « Espace Soignants » au sein de votre établissement et comment avez-vous été impliqué dans le processus ?

- Avez-vous été consulté·e dans le cadre de la rédaction à l'appel à projets ? Si oui, quelle influence estimez-vous avoir eue ?
- Avez-vous été consulté·e dans le cadre des choix d'aménagement et d'activités proposées dans l'Espace Soignants ?
- Ce projet répondait-il à des enjeux déjà bien identifiés à l'échelle de votre établissement ? Y avait-il des revendications de la part des professionnel·les à ce niveau (concernant la mise en place d'un espace de pause, par exemple) ?

6. Pouvez-vous me décrire votre Espace Soignants ?

- Localisation ?
- Superficie ?
- Choix d'aménagement ?
- Choix des activités proposées ? Fonctionnement des activités ?
- Règles d'usage (horaires, jours d'ouverture ; accessibilité libre ou non, etc.) ?

7. Comment la mise en œuvre de l'Espace Soignants a-t-elle été présentée aux professionnel·les de votre établissement ?

- Comment cet espace est-il valorisé en interne ? En externe ?
- Comment les usages de l'Espace Soignants par les professionnel·les sont-ils encouragés par l'établissement (la direction ? les représentants du personnel) ?
- Avez-vous joué un rôle dans la communication autour de cet espace auprès des professionnel·les ?

EFFETS ET IMPACTS DE L'ESPACE SOIGNANTS

8. Globalement, qu'est-ce que l'aménagement de cet Espace Soignants a apporté à l'échelle de votre établissement ?

9. Plus particulièrement, en quoi diriez-vous que cet espace contribue à l'amélioration du bien-être des professionnel·les de votre établissement ?

- Diriez-vous que depuis sa création, les professionnel·les s'accordent davantage de moments de pause et de répit sur leur temps de travail ? Bénéficient de temps de pause et de répit plus qualitatifs ? Si oui, en quoi ?
- Comment votre Espace Soignants permet-il d'après vous de mieux prendre en compte les questions de bien-être et de santé dans le cadre professionnel ?

10. En quoi selon vous les usages de l'Espace Soignant ont-ils des effets dans la relation de soins et les accompagnements réalisés par les professionnel·les auprès des patients ?

11. En quoi selon vous les usages de l'Espace Soignants ont-ils des effets dans les relations entre les professionnel·les ?

- En quoi cet Espace favorise-t-il la rencontre et les échanges entre les professionnel·les, qu'ils soient soignant·es ou non ?
- En quoi cet espace permet-il de valoriser des compétences de professionnel·les y intervenant pour proposer des activités ?

12. La création de l'Espace Soignants a-t-elle un effet positif sur l'image de l'établissement ?

- À l'externe ? Avez-vous des exemples pour illustrer cette idée ?
- En interne ? Avez-vous des exemples pour illustrer cette idée ?
- En quoi l'existence de cet espace peut-il selon vous contribuer à réduire le turn-over des professionnel·les au sein du service ou de l'établissement et en attirer de nouveaux ?

13. Finalement, en quoi la création de cet Espace Soignants a-t-elle permis de prendre en compte et de répondre à des attentes, des besoins et demandes des professionnel·les de votre établissement ?

- Comment les professionnel·les ont-ils/elles été associé·es à la conception de l'Espace Soignants ?

BILAN ET PERSPECTIVES

14. Identifiez-vous des limites ou points d'amélioration concernant l'ensemble des dimensions de ce projet d'Espace Soignants, depuis la réponse à l'appel à projets par la Fondation des Hôpitaux jusqu'à la concrétisation de l'Espace Soignants ?

15. La mise en place de cet Espace Soignants a-t-elle inspiré ou donné lieu à d'autres projets visant la qualité de vie et les conditions de travail au sein de votre établissement ?

POUR FINIR

Âge	
Genre	
Poste	
Niveau de diplôme	

Territoire	
------------	--

5.3. Questionnaires

5.3.1. Questionnaire à destination des coordinateur·rices des Espaces Soignants

PARTIE 1 : LA MISE EN PLACE DU PROJET

1. Votre Espace Soignants est-il finalisé à ce jour ?

- Oui*
- Non*

2. À quelle date votre Espace Soignants a-t-il ou sera-t-il finalisé ?

[Mois, Année]

3. Certain·es bénéficiaires de l'Espace Soignants ont-ils-elles été impliqué·es dans la mise en place du projet ? [Plusieurs réponses possibles]

- Oui, dans l'identification des besoins initiaux*
- Oui, dans la définition du projet*
- Oui, dans l'aménagement, l'équipement et/ou le choix des activités proposées*
- Oui, dans l'évaluation du projet*
- Non*

PARTIE 2 : LES CARACTERISTIQUES DE VOTRE ESPACE SOIGNANTS

4. Votre Espace Soignants concerne-t-il...

- Un lieu préexistant au sein de votre structure*
- Un nouveau lieu aménagé pour l'occasion*

Extérieur·es

5. Votre Espace Soignants comporte...

		Oui	Non
1	<i>Une salle en intérieur</i>		

2	Plusieurs salles en intérieur		
3	Un espace extérieur (terrasse, jardin, etc.)		
4	Plusieurs espaces extérieurs (terrasse, jardin, etc.)		

6. Votre Espace Soignants est localisé... [Plusieurs réponses possibles]

- *Au sein d'un service de soins ou d'accueil des résident·es*
- *À proximité d'un service de soins ou d'accueil des résident·es*
- *À distance des services de soins ou d'accueil des résident·es*

7. Quelle est la superficie de votre Espace Soignants (Espace intérieur et Espace extérieur) ? (Si plusieurs Espaces, indiquez la superficie totale)

- *Moins de 20 mètres carrés*
- *Entre 20 et 50 mètres carrés*
- *Entre 50 et 100 mètres carrés*
- *Plus de 100 mètres carrés*

8. Avez-vous mobilisé les partenaires de la Fondation des Hôpitaux (Sarah Lavoine et Ligne Roset) ou d'autres prestataires spécialistes de l'aménagement intérieur pour votre Espace Soignants ?

- *Oui, Sarah Lavoine et/ou Ligne Roset*
- *Oui, d'autres prestataires*
- *Non*

9. Existe-t-il un ou plusieurs autres espaces de pause à disposition des professionnel·les dans votre structure ? (Ex : cuisine, salle de pause, etc.)

- *Oui*
- *Non, l'Espace Soignants constitue le seul espace de pause accessible aux professionnel·les*

PARTIE 3 : LES USAGES ET ACTIVITES ANIMEES AU SEIN DE L'ESPACE SOIGNANTS

10. L'Espace Soignants est-il accessible...

- *Sur réservation, 24 heures sur 24*
- *Sur réservation, sur certaines plages horaires uniquement*

- *En accès libre, 24 heures sur 24*
- *En accès libre, sur certaines plages horaires uniquement*

11. Quel(s) type(s) de mobilier et d'équipements peut-on trouver dans votre Espace Soignants ? [Plusieurs réponses possibles]

- *Du mobilier lié au repos et/ou à la détente (fauteuil massant, cocon de sieste, etc.)*
- *De l'équipement de loisirs et/ou de divertissement (babyfoot, jeux vidéo, enceinte, télévision, etc.)*
- *De l'électroménager (machine à café, micro-ondes, etc.)*
- *Des équipements sportifs (machines de sport, etc.)*
- *Autres types de mobilier (précisez) : ... [modalité champ libre]*

12. En dehors des mobiliers et équipements proposés dans l'espace, quel(s) type(s) d'activité(s) est (sont) animée(s) au sein de l'Espace Soignants ? [Plusieurs réponses possibles]

- *Activités de détente et /ou de relaxation (réflexologie, massages, méditation, auriculothérapie, etc.)*
- *Activités sportives (fitness, yoga, musculation, etc.)*
- *Activités de bien-être et de soin (sophrologie, consultation de psychologue, acuponcture, hypnose, socio-esthétique, etc.)*
- *Aucune activité n'est proposée au sein de l'Espace Soignants*
- *Autres types d'activités (précisez) : ... [modalité champ libre]*

13. Ces activités animées sont-elles...

- *Individuelles*
- *Collectives*
- *Les deux*
- *Non concerné-e*

14. À quelle fréquence ces activités animées sont-elles proposées au sein de l'Espace Soignants ?

- *Une fois par semaine ou plus*
- *Environ une fois toutes les deux semaines*
- *Environ une fois par mois*
- *Environ une fois par trimestre*
- *Jamais ou quasiment jamais*
- *Non concerné-e*

15. Combien d'activités animées différentes sont proposées aujourd'hui (activités de détente, activités sportives, activités de bien-être, etc.) ?

- *1 activité*
- *2 ou 3 activités*
- *Plus de 4 activités*

- *Aucune*

16. Y a-t-il un nombre d'activités animées limité par professionnel-le ? [Question non obligatoire]

- *Oui*
- *Non*

17. Si oui, combien ? [Question conditionnelle]

[Variable numérique]

18. Par qui ces activités sont-elles animées ? [Plusieurs réponses possibles] [Question non obligatoire]

- *Par des intervenant·es extérieurs à la structure*
- *Par des professionnel·les de la structure*
- *Par des bénévoles (dont stagiaires, étudiant·es, etc.)*

19. L'offre d'équipements et d'activités animées est-elle finalisée à l'heure actuelle ?

- *Oui*
- *Non, elle est encore en cours d'élaboration*

20. À l'heure actuelle, quelles ressources financières mobilisez-vous pour la mise en œuvre de l'Espace Soignants, en plus du financement de la Fondation des Hôpitaux ? [Plusieurs réponses possibles]

- *Vous mobilisez un budget interne à votre structure*
- *Vous mobilisez d'autres financeur·ses extérieur·es (y compris en répondant à d'autres appels à projets)*
- *Autres sources de financement (précisez) : ... [modalité champ libre]*

PARTIE 4 : OBJECTIFS DE L'ESPACE SOIGNANTS ET RESULTATS ATTENDUS

21. Combien d'usager·ères potentiel·les sont concerné·es annuellement par l'Espace Soignants au sein de votre structure ?

[Variable numérique]

22. Quelle est la profession / le statut des usager·ères de votre Espace Soignants ? [Plusieurs réponses possibles]

- *Des soignant·es*
- *Des professionnel·les paramédicaux·ales*
- *Des professionnel·les administratif·ves et techniques*
- *Des intérimaires*
- *Des personnes soigné·es et/ou résident·es*
- *Des familles, accompagnateur·rices et/ou aidant·es*

- Des étudiant·es
- Autre (précisez) : ... [modalité champ libre]

23. Selon vous, quels sont les principaux besoins auxquels l'Espace Soignants vise à répondre au sein de votre structure ?

		Oui, totalement	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
1	Se reposer, se ressourcer, pouvoir déconnecter vis-à-vis du travail				
2	Créer un Espace de convivialité et de partage entre professionnel·les				
3	Atténuer la pénibilité du travail pour les professionnel·les et lutter contre les risques psychosociaux				
4	Favoriser la santé et le bien-être physique des professionnel·les (pratique sportive, prévention des troubles musculosquelettiques, etc.)				
5	Permettre une meilleure prise en charge des patient·es				
6	Améliorer l'attractivité de la structure pour les professionnel·les et/ou fidéliser les équipes				

24. D'après les éléments en votre possession, comment qualifieriez-vous la fréquentation de l'Espace Soignants ?

- Très fréquenté
- Plutôt fréquenté
- Peu fréquenté
- Pas du tout fréquenté

25. Comment qualifieriez-vous la fréquentation des activités animées proposées ? [Question non obligatoire]

- Très fréquentées

- *Plutôt fréquentées*
- *Peu fréquentées*
- *Pas du tout fréquentées*

26. À ce stade, identifiez-vous des freins ou des difficultés en lien avec la mise en place de l'Espace Soignants et/ou ses usages par les professionnel·les ? [Question facultative]

[Variable champ libre]

27. Observez-vous déjà de premiers effets de l'Espace Soignants sur les professionnel·les qui le fréquentent ? [Question facultative]

[Variable champ libre]

PARTIE 5 : PARTICIPATION A L'EVALUATION D'IMPACT SOCIAL DES ESPACES SOIGNANTS

28. Avez-vous lancé une démarche d'évaluation de l'Espace Soignants en interne ?

- *Oui*
- *Non*

29. Si oui, selon quelles modalités ? [Question conditionnelle]

Évaluation internalisée ou externalisée, évaluation quantitative (analyses chiffrées) ou qualitative (réalisation d'entretiens), etc. Merci de donner le plus de détails possible sur cette évaluation.

[Variable champ libre]

30. Seriez-vous d'accord pour être contacté·e dans l'optique de participer à une enquête qualitative sur la mise en œuvre et les effets de l'Espace Soignants au sein de votre structure ?

Cette enquête se tiendrait au mois de mars et prendrait la forme d'entretiens semi-directifs auprès de plusieurs professionnel·les de votre structure (usager·ères de l'Espace Soignants, intervenant·es le cas échéant, personnels de direction, professionnel·les non bénéficiaires, etc.). Elle consisterait également en une observation de l'Espace Soignants par une enquêtrice de l'Agence Phare (par exemple le temps d'une activité). La date de notre venue serait flexible et s'adapterait aux contraintes de la structure.

- *Oui*
- *Non*

31. Si oui, pouvez-vous renseigner votre adresse mail et votre numéro de téléphone pour que nous puissions éventuellement vous contacter ?

[Champ libre]

En parallèle de l'enquête qualitative, un second questionnaire sera diffusé par la Fondation des Hôpitaux à l'ensemble des bénéficiaires de l'Espace Soignants de votre structure, entre avril et mai prochain. Il portera sur leurs usages de l'Espace Soignants et leurs perceptions de ses effets.

32. Concernant la diffusion de ce questionnaire, quelle(s) modalité(s) de passation numérique vous paraît la plus adaptée ? [Plusieurs réponses possibles]

- o Envoi d'un lien aux professionnel les et remplissage autonome (sur ordinateur, tablette ou téléphone personnel)
- o Affichage d'un QR code à flasher dans les locaux de la structure et remplissage autonome (sur téléphone personnel)
- o Possibilité de remplissage depuis un ordinateur ou une tablette mise à disposition dans la structure
- o Autre [*Variable champ libre*]

PARTIE 6 : QUELQUES QUESTIONS POUR FINIR

33. Vous êtes :

- o *Une femme*
- o *Un homme*
- o *Autre*
- o *Je ne souhaite pas répondre*

34. Quel âge avez-vous ?

[Variable numérique]

35. Dans votre structure, vous exercez :

- o *Une profession médicale*
- o *Une profession paramédicale*
- o *Une profession non médicale*

36. Quel est le code postal de la commune dans laquelle se situe votre structure ?

[Variable numérique]

37. Dans quel type d'établissement travaillez-vous ?

- o *Un établissement sanitaire*
- o *Un établissement médico-social*

38. Cet établissement est :

- o *Public*
- o *Semi-public*
- o *Privé à but non lucratif*
- o *Je ne sais pas*

39. Combien y a-t-il de salari  es (dont personnels médicaux) dans votre structure ?

- o *Moins de 50 salari  es*

- *Entre 50 et 300 salarié·es*
- *Plus de 300 salarié·es*

40. Depuis combien de temps votre structure met-elle en place des dispositifs ou activités concernant la qualité de vie au travail (QVT) ?

- *L'Espace Soignants constitue la première démarche QVT mise en place au sein de la structure*
- *Depuis cette année*
- *Depuis 1 à 3 ans*
- *Depuis 3 à 5 ans*
- *Depuis 5 à 10 ans*
- *Depuis plus de 10 ans*

41. Avez-vous déjà transmis à la Fondation des Hôpitaux les justificatifs relatifs à la réalisation de votre Espace Soignants ?

- *Oui*
- *Non*
- *Je ne sais pas*

Merci beaucoup pour votre réponse à ce questionnaire !

5.3.2. Questionnaire à destination des professionnel·les bénéficiaires

PARTIE 1 : LA CONNAISSANCE ET LES USAGES DE L'ESPACE SOIGNANTS

1. Sur votre temps de travail, à quelle fréquence allez-vous à l'Espace Soignants ?

- *Plusieurs fois par semaine*
- *Au moins une fois toutes les deux semaines*
- *Au moins une fois par mois*
- *Jamais ou quasiment jamais*

2. Quand fréquentez-vous l'Espace Soignants ?

- *Au cours de votre journée de travail, pendant vos pauses*
- *En dehors de vos horaires de travail, à la suite de votre journée de travail ou sur vos jours de congés*
- *Les deux*
- *Non concerné.e*

3. Diriez-vous que l'organisation du travail a été repensée pour que vous puissiez utiliser l'Espace Soignants pendant votre temps de travail ? [Ex : temps de pause allongés, pauses plus fréquentes, etc.]

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

4. À titre personnel, pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous l'Espace Soignants ?
[Plusieurs réponses possibles]

- Pour y faire une simple pause (déjeuner, café, discussions avec vos collègues, etc.)
- Pour vous divertir (ex : babyfoot, jeux vidéo, enceinte, télévision, etc.)
- Pour pratiquer une activité physique (ex : machines de sport, etc.)
- Pour vous reposer ou vous détendre (ex : fauteuil massant, cocon de sieste, etc.)
- Pour vous octroyer un moment de répit (ex : pouvoir profiter d'un moment seul·e, à l'écart des patient·es et/ou de vos collègues)
- Pour prendre soin de votre santé (ex : activités thérapeutiques, consultations en psychologie, kinésithérapie, tabacologie, etc.)

5. Avant la mise en place de l'Espace Soignants, aviez-vous accès à au moins :

		Oui	Non
1	Un espace de pause accessible depuis votre service ?		
2	Un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement ?		
3	Un espace vous permettant de faire une pause sans sollicitations extérieures ?		

6. Avec l'Espace Soignants, considérez-vous avoir accès à :

		Oui	Non
1	Un espace de pause accessible depuis votre service ?		

2	Un espace de pause adapté en termes d'aménagement et/ou d'équipement ?		
3	Un espace vous permettant de faire une pause sans sollicitations extérieures ?		

7. Estimez-vous être (ou avoir été) consulté-e pour la mise en œuvre et les différents choix relatifs à l'Espace Soignants ?

- Oui
- Non

8. Depuis que vous fréquentez l'Espace Soignants, estimez-vous qu'il répond à vos besoins en termes de :

		Oui, totalement	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Plus aujourd'hui qu'auparavant	Moins aujourd'hui qu'auparavant
1	Aménagement, équipements et mobilier à disposition (ex : tables, fauteuils, superficie suffisante, etc.)						
2	Choix d'activités proposées (ex : activités de détente, activités sportives, etc.)						

PARTIE 2 : LES IMPACTS DE L'ESPACE SOIGNANTS

9. Du point de vue de votre bien-être au travail, diriez-vous que l'Espace Soignants vous a :

		Oui, totalement	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Non concerné.e
1	Permis d'introduire des moments de pause, de détente et/ou de répit dans votre journée de travail ?					

2	Permis de réduire votre stress ou votre appréhension au cours de la journée de travail ?					
3	Incité-e à prendre davantage soin de vous et de votre santé ?					

10. Du point de vue des relations que vous entretenez avec vos collègues, diriez-vous que l'Espace Soignants vous a permis de :

		Oui, totalement	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Non concerné-e
1	Disposer d'un cadre propice aux échanges conviviaux avec vos collègues ?					
2	Disposer d'un cadre permettant des relations de travail plus apaisées avec vos collègues ?					
3	Interagir avec de nouveaux collègues et mieux comprendre leurs activités professionnelles ?					

11. En termes d'image de votre structure, diriez-vous que l'Espace Soignants contribue à :

		Oui, totalement	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Non concerné-e
1	Valoriser le travail quotidien des personnels, y compris le vôtre (prise en considération de la pénibilité du travail, reconnaissance du travail effectué, etc.)					
2	Vous donner envie de continuer à travailler dans votre structure ?					

3	Donner envie à de nouveaux					
	professionnel·les de travailler dans votre structure ?					

PARTIE 3 : QUELQUES QUESTIONS POUR FINIR

12. Vous êtes :

- Une femme
- Un homme
- Autre
- Je ne souhaite pas répondre

13. Quel âge avez-vous ?

[Variable numérique]

14. Dans votre structure, vous exercez :

- Une profession médicale
- Une profession paramédicale
- Une profession non médicale

15. Dans votre structure, vous travaillez :

- Sur des plages horaires de 12h
- Sur des plages horaires de moins de 12h (par exemple : 7h)
- Autre

16. Dans quelle commune se situe votre structure ?

[Variable champ libre]

17. Quel est son code postal ?

[Variable numérique]

18. Quel est votre temps de trajet moyen pour vous rendre au travail ?

- Moins de 20 minutes
- Entre 20 et 45 minutes
- Plus de 45 minutes

19. Dans quel type d'établissement travaillez-vous ?

- Un établissement sanitaire (centre hospitalier universitaire, centre hospitalier, USLD, etc.)
- Un établissement médico-social (EHPAD, IME, ITEP, etc.).

20. Cet établissement est :

- *Public*
- *Semi-public*
- *Privé à but non lucratif*
- *Je ne sais pas*

21. Combien y a-t-il de salarié·es (dont personnels médicaux) dans votre structure ?

- *Moins de 50 salarié·es*
- *Entre 50 et 300 salarié·es*
- *Plus de 300 salarié·es*

22. Comment qualifierez-vous vos conditions de travail ?

		Très satisfaisantes	Plutôt satisfaisantes	Peu satisfaisantes	Pas du tout satisfaisantes	Je ne sais pas
1	En termes d'horaires de travail ?					
2	En termes de charge de travail ?					
3	En termes de charge émotionnelle (<i>rapport aux patient·es, anxiété, etc.</i>) ?					

23. Percevez-vous des points d'amélioration et/ou limites à l'Espace Soignants tel qu'il est proposé aujourd'hui dans votre structure ? [Variable champ libre]

Merci beaucoup pour votre réponse à ce questionnaire !

agence**phare**