

PROCÉDURE

Utilisation du Numérique et Télégestion

Informations documentaires

Référence	Vivéo-PROC-NUMERIQUE-012
Version	1.0 — Premier jet
Date de création	19/04/2026
Rédacteur	Bruno BASSET — Directeur
Validé par	Bruno BASSET — Directeur
Statut	Validé
Prochaine révision	19/04/2027
Procédure associée	Vivéo-PROC-RGPD-005 — Protection des données personnelles

1. Objet et périmètre

La présente procédure définit les règles d'utilisation des outils numériques mis à disposition des intervenants à domicile (ADVF) par Vivéo Toulouse, et en particulier le système de télégestion par QR Code déployé sur la plateforme app.viveo-services.com/telegestion/. Elle précise les obligations des intervenants, les interdictions applicables et les conduites à tenir en cas de dysfonctionnement.

2. Cadre réglementaire

Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 (télégestion obligatoire pour les SAD autorisés) — Critères 3.11 et 3.12 du référentiel HAS ESSMS — RGPD (UE) 2016/679 — Charte informatique Vivéo

3. Le système de télégestion Vivéo

3.1 Présentation du dispositif

Vivéo a déployé un système de télégestion par QR Code permettant l'enregistrement automatique des heures de début et de fin d'intervention. Ce système fonctionne via une application web progressive (PWA) accessible depuis le navigateur du smartphone de l'ADVF — aucune installation n'est requise. L'adresse d'accès est : app.viveo-services.com/telegestion/

Chaque domicile de bénéficiaire est équipé d'un QR Code unique, affiché en un lieu convenu. L'ADVF scanne ce QR Code à son arrivée (pointage entrée) et à son départ (pointage sortie). Ces données sont transmises en temps réel au système de gestion de Vivéo.

3.2 Obligation de pointage

Le pointage par QR Code est obligatoire pour toute intervention planifiée. Il constitue la preuve de réalisation de la prestation. L'absence de pointage doit être signalée immédiatement au responsable de secteur, qui enregistre manuellement l'intervention avec les justificatifs nécessaires.

4. Règles d'utilisation du smartphone et des outils numériques

4.1 Usage professionnel

L'ADVF utilise son smartphone personnel ou le dispositif fourni par Vivéo exclusivement dans un cadre professionnel lors des interventions. La consultation de réseaux sociaux, de messageries personnelles ou de tout contenu non professionnel est proscrite pendant la durée de l'intervention au domicile.

4.2 Interdictions absolues

Les comportements suivants sont strictement interdits et constituent une faute grave :

- Photographier ou filmer la personne accompagnée, son domicile ou ses documents personnels sans autorisation écrite
- Diffuser sur les réseaux sociaux ou par messagerie toute information relative à une personne accompagnée
- Communiquer les identifiants de connexion à la plateforme de télégestion à un tiers
- Utiliser les outils numériques de Vivéo à des fins personnelles
- Contourner le système de pointage (faire pointer un collègue à sa place ou inversement)

4.3 Protection des données

Toute donnée relative aux personnes accompagnées accessible via les outils numériques de Vivéo est soumise aux règles de confidentialité définies dans la procédure Vivéo-PROC-RGPD-005. L'ADVF ne conserve aucune donnée personnelle d'un bénéficiaire sur son smartphone personnel.

5. Conduite à tenir en cas de dysfonctionnement

En cas d'impossibilité de réaliser le pointage (QR Code illisible, absence de réseau, smartphone défaillant), l'ADVF :

- Note manuellement l'heure d'arrivée et de départ sur le cahier de liaison du domicile
- Informe le responsable de secteur par appel téléphonique dans un délai de 2 heures
- Le responsable de secteur procède à la saisie manuelle dans le système dans les 24 heures

Tout dysfonctionnement récurrent du système est signalé à la direction pour traitement technique.

6. Formation et accompagnement

Tout nouvel entrant reçoit une formation à l'utilisation du système de télégestion lors de son accueil (procédure Vivéo-PROC-ACCUEIL-011) et lors de la réunion de formation interne dédiée (module INT-18). Un guide utilisateur illustré est disponible auprès du responsable de secteur.

7. Entrée en vigueur et révision

La présente procédure entre en vigueur à compter de sa validation par la direction de Vivéo. Elle est révisée annuellement ou lors de toute modification significative du système de télégestion.