

PROCÉDURE

Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

Référence	Vivéo-PROC-QVT-006
Version	1.0 — Premier jet
Date de création	23/04/2026
Rédacteur	Bruno BASSET — Directeur
Validé par	Bruno BASSET — Directeur
Statut	Validé
Prochaine révision	23/04/2027
Documents associés	Vivéo-PROC-EI-001 — Gestion des EI / DUERP Vivéo Toulouse

1. Objet et périmètre d'application

1.1 Objet de la procédure

La présente procédure définit la politique de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) de Vivéo Occitanie. Elle vise à créer et à maintenir un environnement de travail favorable à la santé physique et mentale des collaborateurs, à la prévention des risques psychosociaux (RPS), à l'engagement professionnel et à la qualité du service rendu aux personnes accompagnées. La QVCT est un levier essentiel d'attractivité, de fidélisation des intervenants et de performance durable du service.

1.2 Périmètre d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des collaborateurs de Vivéo Occitanie, sans distinction de statut ni d'ancienneté : intervenants à domicile (ADVF), coordinatrice de secteur, personnel administratif et direction. Elle s'inscrit dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) de Vivéo Occitanie, dont elle constitue le volet QVCT.

1.3 Lien avec la qualité du service

La QVCT est directement liée à la qualité de l'accompagnement des personnes. Des intervenants qui travaillent dans de bonnes conditions, qui se sentent écoutés et soutenus, et dont les risques professionnels sont pris en compte, sont mieux à même d'assurer un accompagnement bienveillant et de qualité. La QVCT est donc une composante à part entière de la démarche qualité Vivéo Occitanie et de la préparation à l'évaluation externe HAS (Synaé).

2. Cadre réglementaire

La présente procédure s'inscrit dans le cadre légal et réglementaire suivant :

- Code du travail — articles L.4121-1 et suivants : obligation générale de l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des travailleurs, par des actions de prévention, de formation et d'organisation du travail adaptées.
- Accord national interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013 sur la qualité de vie au travail : cadre de référence fondateur sur la démarche QVT, promu par les partenaires sociaux.
- Loi n°2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail : renomme la QVT en QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) et renforce les obligations de prévention des RPS.
- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges des SAD : impose la mise en place de mesures de prévention des risques professionnels et de soutien aux intervenants à domicile.
- Recommandations HAS / ANESM relatives aux conditions de travail des professionnels en ESSMS et à leur impact sur la bientraitance des personnes accompagnées.

3. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la démarche QVCT
Direction (Karine BASSET)	Pilotage de la politique QVCT. Validation du plan d'action annuel. Décision des mesures d'adaptation des conditions de travail. Suivi des indicateurs. Garant de la culture bienveillante au sein de Vivéo Toulouse.
Coordinatrice de secteur (Pauline NICOLLET)	Relais de la politique QVCT auprès des intervenants. Recueil des remontées terrain. Identification des situations de souffrance au travail. Animation des temps d'échange collectifs. Proposition d'ajustements organisationnels.
Intervenants à domicile (ADVf)	Acteurs à part entière de la démarche QVCT. Participation aux espaces de dialogue. Remontée des difficultés rencontrées (charge de travail, situations complexes, risques au domicile). Contribution aux groupes d'analyse de pratiques.
Médecin du travail / SPST	Conseil et expertise sur les risques professionnels. Participation à l'actualisation du DUERP. Suivi médical des collaborateurs. Alerte en cas de situation à risque identifiée lors des visites médicales.

4. Identification et prévention des risques psychosociaux (RPS)

4.1 Définition des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux (RPS) recouvrent l'ensemble des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des travailleurs. Dans le secteur de l'aide à domicile, ils sont particulièrement présents en raison des spécificités du métier : isolement des

intervenants, confrontation à la souffrance des personnes accompagnées, charges émotionnelles élevées, variabilité des conditions de travail au domicile des bénéficiaires.

4.2 Facteurs de risque identifiés à Vivéo Occitanie

Catégorie de risque	Facteurs identifiés dans l'activité SAD
Charge de travail et organisation	Amplitude horaire des journées de travail. Déplacements entre domiciles. Variabilité des plannings. Gestion des remplacements en urgence. Manque de temps entre deux interventions.
Relations au travail	Isolement professionnel des intervenants à domicile. Relations parfois difficiles avec certains bénéficiaires ou leur entourage. Risque de violence verbale ou physique au domicile.
Charge émotionnelle	Confrontation quotidienne à la dépendance, à la maladie, au deuil. Situations de maltraitance repérées. Décès de personnes accompagnées. Sentiment d'impuissance face à des situations complexes.
Manque de reconnaissance	Sentiment de dévalorisation sociale du métier. Rémunération perçue comme insuffisante au regard de la charge de travail. Manque de retour positif sur la qualité du travail accompli.
Incertitude professionnelle	Contrats à temps partiel subi. Incertitude sur les plannings à moyen terme. Crainte de la perte de bénéficiaires.

4.3 Dispositifs de prévention mis en place

Vivéo Occitanie s'engage à mettre en œuvre les dispositifs de prévention suivants :

- Entretien individuel annuel avec la directrice des ressources humaines : bilan des conditions de travail, identification des difficultés, ajustement des missions si nécessaire.
- Groupes d'analyse de pratiques professionnelles (2 fois par an) : espace de parole collectif bienveillant, animé par le responsable de secteur ou un intervenant extérieur, permettant d'analyser des situations complexes et de partager des stratégies d'adaptation.
- Réunion hebdomadaire de l'équipe : point sur les situations difficiles rencontrées, soutien entre pairs, remontée des signaux faibles.
- Accès à un dispositif d'écoute psychologique externe : Vivéo Occitanie informe chaque collaborateur des ressources disponibles (numéro national de prévention du suicide, APESA pour les professionnels de santé et du médico-social) en cas de détresse personnelle ou professionnelle.
- Suivi du taux d'absentéisme et des arrêts de travail comme indicateur d'alerte précoce.

5. Espaces de dialogue et participation des collaborateurs

5.1 Principes

La QVCT repose sur la participation active des collaborateurs. Vivéo Occitanie s'engage à créer des espaces de dialogue réguliers, dans un cadre bienveillant et sans jugement, permettant à chaque collaborateur d'exprimer ses difficultés, ses idées et ses propositions d'amélioration.

5.2 Modalités des espaces de dialogue

Espace de dialogue	Fréquence et format	Animateur
Réunion d'équipe mensuelle	Tous les mois — 45 min maximum. Point sur les situations complexes, échanges entre intervenants, informations descendantes.	Coordinatrice de secteur

Entretien individuel annuel	Annuel — 1h. Bilan des conditions de travail, des compétences, des souhaits d'évolution. Formalisation par écrit.	Directrice des ressources humaines
Groupe d'analyse de pratiques	2 fois par an — 2h. Analyse collective de situations professionnelles complexes, sans jugement. Espace protégé et confidentiel.	Directrice des ressources humaines et coordinatrice de secteur
Enquête de satisfaction interne	Annuelle — questionnaire anonyme. Mesure du climat social, identification des axes d'amélioration prioritaires.	Direction

5.3 Remontées terrain et droit d'expression

Tout collaborateur peut faire remonter une difficulté liée à ses conditions de travail à tout moment, par voie orale (responsable de secteur, direction) ou écrite (courriel). Aucune remontée ne peut donner lieu à des mesures défavorables à l'égard du collaborateur qui l'a exprimée. Ce droit d'expression est garanti par le Code du travail et constitue un pilier de la culture managériale de Vivéo Occitanie.

6. Prévention des risques liés à l'activité physique

Les intervenants à domicile sont exposés à des risques liés à l'activité physique : manutentions de personnes, aide aux transferts, gestes répétitifs, postures contraignantes. Ces risques sont identifiés dans le DUERP de Vivéo Occitanie. Les mesures de prévention suivantes sont mises en place :

- Formation aux gestes et postures (PRAP — Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) lors de l'intégration de chaque nouvel intervenant, et mise à jour périodique.
- Vérification de la disponibilité et du bon état des aides techniques au domicile (lève-personne, lit médicalisé, barres d'appui) avant toute intervention impliquant une manutention.
- Signalement immédiat à la coordinatrice de secteur de tout défaut d'équipement ou de toute difficulté physique rencontrée lors d'une intervention.
- Adaptation des missions en cas d'incapacité temporaire ou définitive d'un intervenant, en lien avec le médecin du travail.

7. Conciliation vie professionnelle et vie personnelle

Vivéo Occitanie reconnaît l'importance de la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle pour le bien-être et l'engagement durable de ses collaborateurs. Les engagements suivants sont pris :

- Planification des interventions communiquée au moins une semaine à l'avance, sauf urgence dûment justifiée.
- Prise en compte, dans la mesure du possible, des contraintes personnelles des intervenants lors de l'élaboration des plannings (garde d'enfants, transports, situations familiales particulières).
- Limitation des coupures longues entre deux interventions dans la même journée, dans la mesure des contraintes d'organisation du service.
- Droit à la déconnexion : aucun collaborateur ne peut être contraint de répondre à des sollicitations professionnelles en dehors de ses heures de travail, sauf urgence vitale.

8. Formation et développement des compétences

Le développement des compétences est un levier essentiel de la QVCT. Vivéo Occitanie s'engage à :

- Proposer à chaque collaborateur un parcours de formation adapté à son poste et à ses besoins, identifié lors de l'entretien annuel.
- Intégrer systématiquement les 18 modules de formation interne Vivéo (bientraitance, hygiène, gestes et postures, gestion des situations d'urgence, etc.) au parcours de chaque intervenant.
- Valoriser les acquis de l'expérience (VAE) et soutenir les démarches de qualification des intervenants qui le souhaitent.
- Informer chaque collaborateur de ses droits en matière de formation (CPF, plan de développement des compétences).

9. Indicateurs de suivi de la QVCT

Indicateur	Formule / Fréquence / Responsable
Taux d'absentéisme	Jours d'absence / jours théoriques de travail × 100 — Mensuelle — Direction des ressources humaines
Taux de turnover des intervenants	(Départs + arrivées) / 2 / effectif moyen × 100 — Annuelle — Direction des ressources humaines
Taux de réalisation des entretiens annuels	Entretiens réalisés / total collaborateurs × 100 — Annuelle — Direction des ressources humaines
Résultats de l'enquête de satisfaction interne	Score moyen / note maximale — Annuelle — Direction des ressources humaines
Nombre de situations de RPS signalées	Nombre de signalements transmis au responsable — Trimestrielle — Référente Qualité et direction des ressources humaines
Taux de réalisation des formations PRAP	Intervenants formés / total × 100 — Annuelle — Direction des ressources humaines

10. Entrée en vigueur et révision

La présente procédure entre en vigueur à compter de sa date de validation par la direction de Vivéo Occitanie. Elle est révisée au minimum une fois par an, en lien avec la mise à jour du DUERP, ou à l'occasion de toute évolution réglementaire significative ou de tout événement révélant une lacune dans le dispositif.

Toute modification est soumise à validation de la direction et donne lieu à la création d'une nouvelle version documentaire. Les versions antérieures sont archivées et accessibles sur demande. L'ensemble des collaborateurs est informé de toute révision par voie de communication interne.