

**METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DANS UNE STRUCTURE  
DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE (SAP)**

**GUIDE PRATIQUE & TÉMOIGNAGES OCCITANS**



## L'AMBITION DE CE GUIDE

En appui sur des outils reconnus pour agir sur la QVT, ce guide vous propose :

- des repères sur le fond et la méthode de la QVT,
- des exemples concrets pour vous accompagner, étape par étape, dans la mise en œuvre de votre démarche sur mesure correspondant aux caractéristiques propres à votre structure et au contexte dans lequel elle se trouve (gouvernance, taille, territoire, modèle économique, changements en cours et à venir...)

## SOMMAIRE

Les enjeux de la Qualité de Vie au Travail pour le <b>secteur des SAP</b> .....	3
La Qualité de Vie au Travail, <b>de quoi parlons-nous ?</b> .....	4
La Qualité de Vie au Travail, <b>comment faire ? quel contenu dans ce guide ?</b> .....	5
<b>ÉTAPE 1 PRÉPARER ET CADRER VOTRE DÉMARCHE QVT</b> .....	6
<b>ÉTAPE 2 ÉTABLIR VOTRE ÉTAT DES LIEUX PARTAGÉ</b> .....	10
<b>ÉTAPE 3 CONCEVOIR ET EXPÉRIMENTER DES SOLUTIONS</b> .....	16
<b>ÉTAPE 4 ÉVALUER ET PÉRENNISER LA DÉMARCHE</b> .....	22
<b>Suites et perspectives</b> .....	26

# Les enjeux de la Qualité de Vie au Travail pour le secteur des SAP

Considéré comme un secteur prioritaire en France, le secteur des services à la personne devient de plus en plus stratégique dans un contexte de vieillissement démographique important et une dépendance de plus en plus forte de la population. Malheureusement, ce secteur est traversé par de nombreuses difficultés pouvant le fragiliser.

- › **Une sinistralité importante** liée aux accidents de trajets, aux chutes de plain-pied, aux troubles musculo-squelettiques (TMS), à la charge émotionnelle, aux risques psychosociaux...
- › **Un absentéisme élevé** provoquant des désorganisations du service avec une charge de travail intense pour les encadrants afin de gérer les remplacements.
- › **Des difficultés de recruter**, une forte problématique d'attractivité pouvant fragiliser la qualité de service.
- › **Des salariés vieillissants**, marqués par des soucis de santé et avec une faible reconnaissance de leur travail.

Face à ces difficultés, les structures du secteur doivent mettre en place des actions pour :

- Être plus attractives pour recruter de nouveaux personnels.
- Améliorer les conditions de travail du personnel pour fidéliser les salariés.
- Préserver les objectifs économiques.
- Garantir et améliorer la qualité de service dans un contexte d'adaptation aux enjeux futurs des métiers du grand âge.



En présentant des illustrations et témoignages des expériences de structures accompagnées au travers de 2 actions collectives (entre 2019 à 2021), **ce guide doit aider les structures à mettre en place des démarches centrées sur la Qualité de Vie au Travail.**

- 6 structures du département des Hautes-Pyrénées (65).
- 3 structures du département du Gard (30).

Ces structures ont été accompagnées sous un format de formation-action apprenante (alternance de temps collectifs inter-structures et de temps d'appui inter session) par l'Aract Occitanie (Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail).



**Les 9 structures engagées sont représentatives du secteur des SAP :**

- › Du statut **associatif** à l'entreprise **privée**.
- › Comprises entre **20 salariés et 1000 salariés**.
- › Implantées aussi bien en **zone rurale** que **citadine**.

## ▶ Les structures témoignent



**Pourquoi vous êtes-vous engagés dans une démarche QVT ?**



# La Qualité de Vie au Travail, de quoi parlons-nous ?

La qualité de vie au travail est une démarche qui implique toute la structure et qui agit sur différents champs (cf boussole QVT)

## SON OBJECTIF ?

Permettre aux salariés et à la direction de faire un **travail de qualité dans de bonnes conditions** et répondre ainsi aux **préoccupations économiques et sociales** de la structure.

« Quand vous permettez à vos équipes de faire du bon travail, vous favoriserez durablement la performance de votre structure ».

*Directrice - Structure d'aide à domicile*

Dans le secteur des services à la personne, la QVT vise à :

- Favoriser l'engagement en rendant les salariés « acteurs de leur travail » (donner la possibilité à chacun de s'exprimer et d'agir pour améliorer la façon de travailler ensemble) et en créant une dynamique interne d'action de la part de l'équipe.

- Tenir compte des préoccupations de tous (salariés, encadrants, usagers) pour améliorer à la fois le quotidien de travail et la qualité de service.

Les 6 champs de la QVT selon le réseau Anact-Aract



Quand on parle de Qualité de Vie au Travail, les attentes des structures des services à la personne (SAP) pour améliorer le bien-être individuel et au travail se situent à de multiples niveaux :

## MÉTHODOLOGIQUE

Favoriser l'expression au travail

Mettre en place des expérimentations (des actions concrètes)

## THÉMATIQUES D'ACTIONS

Mettre en place des temps collectifs pour favoriser l'intelligence collective, Favoriser la prise d'initiatives

Réduire la charge de travail et gagner du temps pour faire du travail de qualité

Réduire les différences entre métiers, garantir une égalité de traitement

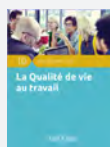
Améliorer les processus d'accueil Améliorer les parcours professionnel



## Pour aller plus loin sur les repères de la QVT du réseau Anact-Aract



Épisode 1.  
La qualité de vie au travail (QVT) : qu'est-ce que c'est ?



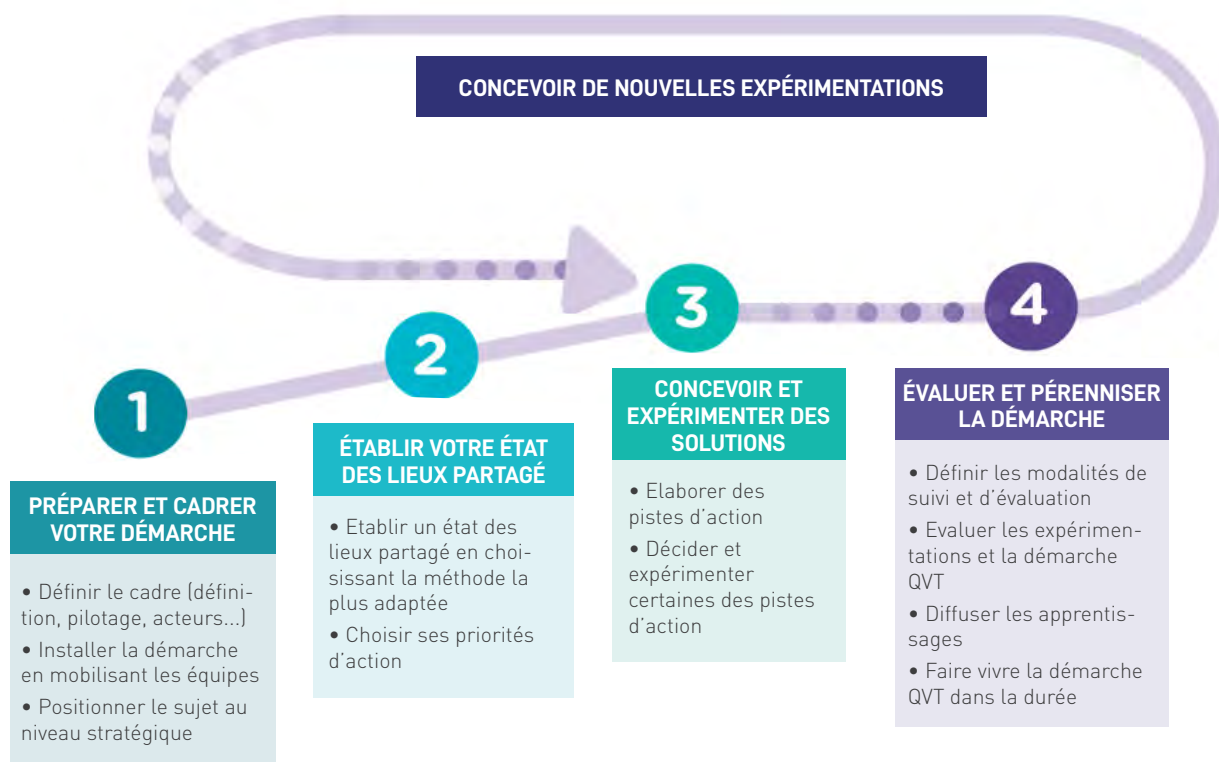
10 questions sur la qualité de vie au travail



Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013

# La Qualité de Vie au Travail, comment faire ? quel contenu dans ce guide ?

Les étapes de la démarche QVT ont été suivies de la façon suivante par les SAP participantes :



## LES PRINCIPES CLÉS DE LA DÉMARCHE

- ↳ **Mettre le travail**, la discussion sur le travail de qualité, **au cœur de la réflexion**.
- ↳ **S'appuyer sur l'expertise de tous les acteurs** participant à la vie de la structure.
- ↳ **Expérimenter, évaluer** pour des améliorations concrètes combinant performance et conditions de travail.

## Les structures témoignent



Quelles sont les conditions de réussite d'une démarche QVT ?



## POUR CHAQUE ÉTAPE DE LA DÉMARCHE, VOUS TROUVEREZ LES RUBRIQUES SUIVANTES



Les résultats que vous pouvez obtenir



À quoi cette étape sert ?



Ce qui a aidé les structures à réussir cette étape



Une check-list des bonnes pratiques pour s'assurer que les fondamentaux



Des outils et illustrations par vos pairs pour vous aider à faire



Des ressources complémentaires



## ÉTAPE 1

# PRÉPARER ET CADRER VOTRE DÉMARCHE QVT



## LES RÉSULTATS QUE VOUS POUVEZ OBTENIR À CETTE ÉTAPE

Les mots ci-dessous sont ceux des représentants du personnel et de la Direction ayant mené une démarche QVT dans leur établissement. Ils répondent à la question suivante :

« *Quand vous commencez à installer votre démarche QVT dans votre établissement (étape 1 de la démarche), quels sont les résultats / les retours des salariés et de la gouvernance* » ?

perdurer **volontariat**  
soutien  
**implication** règles  
suivi **adhésion** envie  
**investissement**  
propositions **écoute**



## À QUOI ÇA SERT ?

- » Définir le cadre (définition, pilotage, acteurs...).
- » Installer la démarche en mobilisant les équipes.
- » Positionner le sujet au niveau stratégique en visant la qualité de service, l'amélioration des conditions de travail et l'efficacité économique de la structure.



## CE QUI A AIDÉ LES STRUCTURES À RÉUSSIR CETTE ÉTAPE

**LE POSITIONNEMENT DE LA DÉMARCHE QVT À UN NIVEAU STRATÉGIQUE :** engagement de la direction et et des élus du personnel (CSE, CSSCT, DS), échange avec les financeurs (présenter la démarche, les moyens mobilisés...), échange avec l'ensemble des acteurs de la gouvernance (CA ou direction) pour présenter la démarche QVT, identifier les enjeux, les attentes et les freins éventuels à la démarche.

**UNE ADHÉSION DES SALARIÉS À LA DÉMARCHE :** échange entre Le comité QVT et l'ensemble du personnel sur les enjeux de la démarche, la définition partagée de la QVT, les principales étapes de la démarche et les principes de la démarche (participation collective, tournée vers l'action...). « Donner envie » en s'appuyant sur des sujets concrets qui font sens au quotidien.

**LA PRISE EN COMPTE DES CHANGEMENTS EN COURS ET À VENIR DANS LES ENJEUX QVT :** renouvellement du bureau du CA négociation du CPOM, déménagement de locaux...

**UN PÉRIMÈTRE D'EXPÉRIMENTATION POUR TESTER LA DÉMARCHE :** par exemple, dans une association regroupant plusieurs sites, le comité QVT a choisi un établissement pour expérimenter la démarche QVT.

**LA DÉFINITION DES MOYENS (TEMPORELS ET HUMAINS) POUR SUIVRE, PILOTER ET FAIRE VIVRE LA DÉMARCHE :** par exemple, donner du temps au pilote, favoriser la mobilisation des salariés dans des temps collectifs, principe de volontariat, envie d'agir affiché par la direction...



## CHECK LIST : VOTRE DÉMARCHE QVT EST-ELLE CADRÉE ?

- L'engagement de la structure dans une démarche QVT est acté par la direction et les représentants des salariés.
- La définition et les principes de la QVT telle que définie par l'Accord National Interprofessionnel (ANI 2013 et 2020) et repris par le réseau Anact-Aract sont vos repères pour votre démarche QVT.
- Une instance ad-hoc paritaire est mise en place pour mettre en place et piloter la démarche (comité QVT).
- Le rôle de cette instance, son articulation avec les autres instances de la structure (CA, CSE...) et les moyens pour fonctionner ont été définis.
- Le personnel a été informé (a minima) du lancement de la démarche QVT (objectif, définition de la QVT, composition de l'instance ad-hoc QVT, étapes à venir...).



# EXEMPLE D'OUTILS POUR VOUS AIDER AU CADRAGE

## Quelle définition de la Qualité de vie au travail ?



La QVT,

c'est d'abord un principe clé : « Favoriser ou permettre le plus facilement possible l'expression au travail »

Travailler sur des problèmes concrets : la charge de travail, le manque de temps pour faire correctement le travail, le recrutement, la structuration de parcours professionnel, le travail collectif.

Objectif de la QVT : s'assurer du bien-être au travail, permettre d'être zen dans le travail et d'être content sur la façon dont on travaille.

## Conduite de notre projet/démarche QVT



### Titre du projet / de la démarche

**Améliorer notre quotidien du travail par la démarche Qualité de Vie au Travail.**



**Quels acteurs ? Quelles instances ? Avec quels rôles et quelles missions ?** Exemple : Référent(s)/Pilote(s), Instances représentatives du personnel, Salariés.

Le Référent : Directeur.

Son rôle est de suivre l'état d'avancement de la démarche mais *ne peut pas dans un premier temps animer les groupes de travail donc il s'appuie sur les autres membres du comité de pilotage*

Le Comité de pilotage sera composé du Directeur, de la Représentante du CSE (représentante de l'Administratif) et d'une Représentante du métier d'Aide à Domicile. La composition du copil doit avoir une représentation de l'ensemble des métiers composant la structure. Son rôle est de veiller à l'état d'avancement de la démarche, de proposer des orientations et d'animer dans la durée les groupes de travail.

Des groupes de travail (salariés de la structure tout métier) dont le rôle est, au travers d'échanges et de discussions, de poser un état des lieux, de proposer des pistes de travail et d'évaluer les résultats.

Cadrer la démarche	
<b>Objectifs</b>	Différents objectifs : 1) S'assurer, dans un premier temps, de la réalisation des différentes étapes (état des lieux, expérimentation, évaluation...) 2) Faire vivre la démarche dans la durée. 3) Faire preuve d'efficacité → montrer que la démarche porte ces « fruits » vis-à-vis des collaborateurs (montrer des actions concrètes).
<b>Méthodes (Qui / Comment)</b>	Directeur (référent QVT) : garant de la démarche et de son état d'avancement → permet de faire le lien avec la CA  Comité de pilotage : Directeur, représentante du CSE (administratif), représentante du métier d'aide à domicile (ex représentante au CSE...) → présenter la démarche auprès de l'ensemble des salariés, co-animer les groupes de travail (hors direction), proposer des orientations (identifier les expérimentations à réaliser), proposer des critères d'évaluation de l'expérimentation, réaliser l'évaluation et identifier les éléments favorables à l'instauration d'une démarche pérenne.  Groupes de travail : sur le principe du volontariat (conditions essentielles) : - pour réaliser l'état des lieux (repérer ce qui fonctionne bien, et ce qui fonctionne moins bien dans la structure). - pour enrichir la problématique du chantier identifié (pour expérimentation), identifier les actions à expérimenter (avec les critères d'évaluation) - Pour réaliser l'évaluation des expérimentations
<b>Résultats</b>	Modalités : Animer des groupes de travail pour permettre l'expression au travail Résultats : Proposer 1 à 2 expérimentations.

## Notre plan de communication de la démarche QVT en interne



### **Comment / Quand et quoi communiquer sur la démarche QVT ?**

Via note (affichage) et information orale (par Directeur ou chef de service ou membre du Comité de pilotage)

3 temps :

Au démarrage, pour présenter intérêt, objectif et démarche

En cours, pour donner de la visibilité sur la démarche

A la fin, pour restituer les propositions de travail et la suite



 Les structures témoignent



 ILLUSTRATION DE MODALITÉS DE COMMUNICATION UTILISÉE POUR PRÉSENTER LA DÉMARCHE QVT

EXEMPLE DE PLAN POUR UNE PREMIÈRE COMMUNICATION À DESTINATION DU PERSONNEL :

- **Contexte de l'établissement** : référence au CPOM, projet d'établissement, crise Covid...
- **Définition de la QVT** (cf ANI QVT 2013).
- **Les enjeux de la démarche** au sein de l'établissement.
- Présentation des **4 étapes de la démarche**.
- La composition du **comité QVT**.
- **Présentation des particularités de la démarche** et en quoi est-elle « différente » : pilotage participatif, tournée vers l'action, construction collective au plus près du travail réel, accompagnement de l'Aract...
- « **Ce qui a déjà été fait** » et les **prochaines grandes étapes** de la démarche QVT.
- Engagement du comité QVT pour une **communication régulière**.
- Engagement de la Direction dans la démarche et à **étudier les pistes d'actions** qui seront proposées.
- **Présenter la sollicitation ultérieure des salariés** dans la démarche et favoriser l'engagement de tous.



 DES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES



**GUIDE PRATIQUE :**  
Démarche QVT dans les établissements médico-sociaux



S'informer sur la QVT

Pages 8 et 9



Comprendre et anticiper les difficultés pour mettre en œuvre une démarche QVT

Pages 12 et 13



Constituer son comité QVT

Pages 38 et 39



Partager les enjeux et le périmètre de la démarche QVT

Pages 40 à 42



**FORMATION :**  
Piloter une démarche QVT

Ou contacter l'Aract Occitanie





## ÉTAPE 2

# ÉTABLIR VOTRE ÉTAT DES LIEUX PARTAGÉ



## LES RÉSULTATS QUE VOUS POUVEZ OBTENIR À CETTE ÉTAPE

- Améliorer la relation avec les clients et les familles :  
régulation par l'encadrement en cas de tension, levier dans les plannings...
- Réinstaurer le dialogue dans l'équipe.

- Mieux articuler les temps de coordination entre Responsable de secteur et intervenants à domicile :  
réunion, passage d'information...

- Développer davantage d'équité dans la répartition de interventions « pénibles ».



- Améliorer la coordination entre les intervenants à domicile intervenants auprès de mêmes clients.
- Revoir les plannings : nombreuses coupures et soirées.
- Renforcer les liens et les modalités de travail avec le médical et le paramédical.
- Mettre en place un circuit d'information des aides techniques existantes.
- Revoir l'organisation en cas d'absence.
- Organiser le télétravail pour le personnel administratif.

- Réduire la pénibilité : type et utilisation des appareillages.
- Réaliser le DUERP.
- Améliorer les lieux de convivialité.
- Limiter les risques de violences des bénéficiaires envers les intervenants à domicile.

- Accompagner la montée en compétences progressives notamment des salariés non diplômés.
- Favoriser l'intégration des nouveaux entrants.



## À QUOI ÇA SERT ?

- » **Etablir un état des lieux partagé** en choisissant la méthode la plus adaptée.
- » **Choisir ses priorités d'action.**



## CE QUI A AIDÉ LES STRUCTURES À RÉUSSIR CETTE ÉTAPE

### DES TECHNIQUES POUR RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX QVT QUI ONT IMPLIQUÉ LES SALARIÉS ET QUI ONT ÉTÉ ADAPTÉES AUX CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR ET DE LA STRUCTURE :

- Afficher **la boussole QVT** dans la salle du personnel, en libre accès avec post-it et stylo pour que chaque intervenant puisse participer en indiquant les « points peu satisfaisants » et « les points satisfaisants ».
- **Organiser 5 réunions** (une par secteur) avec le personnel pour échanger sur les points positifs de l'organisation et les points à améliorer. Ces réunions ont été animées par des membres du comité QVT sans les représentants de la direction pour faciliter la parole.
- **Mettre en place un EDD** (Espace de discussion sur le travail) comme nouvelle façon de discuter du travail : un appel au volontariat auprès des salariés, un EDD organisé sur le temps de travail, une formation-sensibilisation sur l'animation des EDD.

### CONSTRUCTION ET AJUSTEMENTS DES MODALITÉS DE COMMUNICATION EN FONCTION DES REMONTÉES DU PERSONNEL POUR FAVORISER SA PARTICIPATION.

Exemples de communication pour expliquer la méthode de l'état des lieux : note de service remise avec bulletin de paie, explication orale lors de la venue des aides à domicile à l'agence, modification d'un ordre du jour d'une réunion de service pour dynamiser la participation des salariés en levant les interrogations...

### LA PRIORITISATION DE THÈMES QVT À AMÉLIORER PAR LA COMITÉ QVT :

la synthèse des données recueillies pendant l'état des lieux a été réalisée par le comité QVT. Plusieurs réunions de travail sont souvent nécessaire au comité QVT pour prendre connaissance des données issues de l'état des lieux, identifier les sujets QVT et prioriser ces sujets entre eux.



## CHECK LIST : VOTRE ÉTAT DES LIEUX QVT EST-IL RÉALISÉ ?

- Une démarche spécifique a été mise en place dans la structure pour réaliser un état des lieux QVT.  
\_\_\_\_\_
- Des salariés ont participé à l'état des lieux.  
\_\_\_\_\_
- Un ou plusieurs EDD ont été mis en place.  
\_\_\_\_\_
- L'instance ad-hoc paritaire QVT a participé à l'analyse des résultats de l'état des lieux.  
\_\_\_\_\_
- Vous avez identifié des thématiques/périmètres/situations QVT prioritaires.  
\_\_\_\_\_
- Ces thématiques/périmètres/situations sont en lien avec le travail et son organisation.  
\_\_\_\_\_
- Pour prioriser ces thématiques/périmètres/situations, vous vous êtes fixé des critères communs (importance, urgence, faisabilité...)  
\_\_\_\_\_
- Vous avez choisi collectivement un thème, une situation ou un périmètre sur lequel vous voulez agir (= rechercher puis mettre en place des actions d'amélioration).  
\_\_\_\_\_
- A minima, vous communiquez avec les autres instances de la structure (CA, CSE...) sur l'état d'avancement de la démarche.



## EXEMPLE D'OUTILS POUR VOUS AIDER À PRÉPARER L'ÉTAT DES LIEUX

### REALISER L'ÉTAT DES LIEUX PAR LE JEU DE CARTES QVT

#### Quels sont vos objectifs de l'état des lieux ?

Dans le travail, en lien avec les conditions de réalisation du travail,

- 1) Repérer les points positifs (ce qui fait sens, ce qui est perçu comme étant favorable dans la réalisation du travail, ce qui génère de la satisfaction...)
- 2) Repérer les points négatifs (ce qui pose difficultés, ce qui pose problème, ce qui irrite...)
- 3) Identifier différents chantiers possibles de travail à présenter au Comité de pilotage pour définir les terrains d'expérimentation

#### Quelle est votre méthode ?

**Quand ?** (pendant le temps de travail, à des périodes plus souples) → s'assurer de la possibilité aux personnes présentes dans les groupes de la faisabilité du trajet (réunions sur place) en fonction de la planning d'intervention.

Le 2 février de 14h à 16h

Le 6 février de 14h à 16h

#### Avec qui ?

2 groupes de travail mixtes (« des intervenantes et des administratives ») → volontariat, proposer à des personnes selon des critères d'âge, d'ancienneté et de métier.

#### Comment ?

2 temps d'animation :

1<sup>er</sup> temps : recueillir via des post-it 2 à 3 points positifs et 2 à 3 points négatifs dans le travail (consigne : 1 idée par Post-it et un nombre identique de points positifs et négatifs).

Echanges avec les personnes → chaque personne présente ses post-it et les colle sur paperboard.

2<sup>ème</sup> temps : utilisation du jeu Anact (les essentielles QVT) → discussion collective pour classer les cartes.

#### Résultats ?

Identifier différents chantiers de travail à améliorer → qu'il faudra présenter au comité de pilotage.

#### Nos conditions de réussite et nos points de vigilance

Favoriser l'expression et les échanges entre les collaboratrices



Il faut faire la preuve que la démarche fonctionne et donc déboucher sur des actions concrètes.



## EXEMPLE D'OUTIL « BOUSSELE QVT » EN LIBRE-SERVICE DANS UNE STRUCTURE

### PRÉPARATION MATÉRIELLE

- Impression de la [boussole QVT](#) sur format A0 et des consignes
- Affichage dans la petite cuisine (qui peut être fermée).
- Post-it et crayons à disposition.
- Possibilité de venir quand le personnel le souhaite.

### CONSIGNES

- Donner des exemples dans vos situations de travail.
- Installer vos post-it sur le pétale de la marguerite correspondant à votre exemple.



3 SEMAINES PLUS TARD



### LES AVANTAGES

- Accès en libre-service : adapté au travail à domicile et aux horaires décalés et donc permet un nombre de participant important...
- Peu de mobilisation de temps de chaque intervenant-e à domicile.
- Peu de matériel nécessaire.
- La marguerite comme support pour initier les premiers post-it.

### LES POINTS DE VIGILANCE

- Des explications orales de la part du comité QVT pour expliquer les consignes et inciter à la participation.
- Cette méthode ne permet pas ou peu d'échange sur le travail entre les intervenantes à domicile.
- Un travail d'analyse important à réaliser par le comité QVT : lecture des post-it, classement...



## TRAME DE DÉROULEMENT D'UN ESPACE DE DISCUSSION POUR RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX.

### ANIMATION GROUPE AIDE À DOMICILE :

- **Aract et Pilote Structure (S).**
- **Quand :** 22 février de 9h à 11h.
- **Comment :** post-it + présentation orale + jeux de cartes QVT (« les essentiels QVT »).
- **Nos points de vigilance :** expression des différents points de vue et répartition de la parole. Pour limiter les risques :
  - *S'assurer du volontariat et du caractère confidentiel des échanges.*
  - *Définir collectivement les règles du jeu : respecter le point de vue de chacun, chacun a un avis intéressant, on s'écoute...*

- *Des temps de réflexions individuelles via Post-it (par exemple).*
- *Valider collectivement la diffusion de la production du groupe après accord des différents participants.*
- *Animer en gérant le temps et la circulation de la parole.*
- *Garantir la disponibilité des participants pendant toute la durée de l'atelier (pas de sollicitation, ne pas programmer des interventions trop loin car les participants seraient amenés à raccourcir leur présence dans l'EDD).*

### TRAME DE DÉROULEMENT EDD « ÉTAT DES LIEUX »

Étapes	Contenu de l'étape	Animation	Durée
<b>1. Poser le cadre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter le projet et de la démarche.</li> <li>• Garantir les principes déontologiques (volontariat, anonymat des échanges).</li> <li>• Présenter le Rôle de S : animation et participation au débat en tant que responsable et rôle de l'Aract.</li> <li>• Présenter les objectifs de l'EDD :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire un état des lieux sur leurs conditions de travail (identifier les points à préserver et les points à améliorer).</li> <li>- Identifier des thèmes de travail prioritaires (selon eux) qui seront instruits dans l'EDD2 avec notamment la recherche de pistes d'amélioration.</li> </ul> </li> <li>• Définir l'EDD (« on essaie d'explicitier avec des situations concrètes de travail »).</li> <li>• Définir les règles du jeu collectivement : on s'écoute, bienveillance... tous les propos sont légitimes (c'est de la perception).</li> </ul>	Aract	15 min
<b>2. Temps de réflexion individuel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noter une idée par post-it.</li> <li>• Noter sur les post-it :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Bleu » ce que vous percevez comment étant valorisant dans le travail, ce qui permet de faire du travail de qualité (Aspect positif).</li> <li>- « Rose » ce que vous pensez important d'améliorer dans votre quotidien du travail (Aspect négatif).</li> </ul> </li> <li>• Consigne importante :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il doit y avoir le même nombre de points positifs que négatifs.</li> <li>- Chaque participant collera son post-it en l'explicitant au travers d'exemples concrets.</li> </ul> </li> </ul>	Aract	10 min
<b>3. Temps de réflexion en collectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque participant présente ses post-it en les argumentant.</li> <li>• Chaque participant écoute et est autorisé à réagir (pour enrichir, compléter voire contredire l'idée) – l'animateur complète les post-it.</li> </ul>	 Aract	60 min
<b>4. Temps d'échange collectif avec un outil porté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants passent en revue les cartes une à une (« Les Essentiels QVT ») et discutent collectivement pour savoir où positionner la carte (A améliorer, à garder...)</li> </ul>	 Aract	30 min
<b>5. Temps de synthèse et de validation par les participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer collectivement une synthèse : qu'est ce qui ressort de nos échanges ? Valider la synthèse pour une diffusion devant le Comité QVT.</li> </ul>	Aract	5 min



**▶ Les structures témoignent**



**Comment avez-vous mis en œuvre la démarche QVT ?**



**Quels sont vos chantiers/objets de travail sur la QVT ?**



**DES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES**



**GUIDE PRATIQUE :**  
Démarche QVT dans les établissements médico-sociaux



Des outils pour réaliser l'état des lieux

Pages 44 à 48



Choisir le thème QVT prioritaire à l'issue de l'état des lieux

Pages 49 et 50





## ÉTAPE 3

# CONCEVOIR ET EXPÉRIMENTER DES SOLUTIONS



## LES RÉSULTATS QUE VOUS POUVEZ OBTENIR À CETTE ÉTAPE

Une ou plusieurs expérimentations QVT à mettre en place (exemples issus des structures participantes)

DES EXEMPLES D'EXPÉRIMENTATION DE STRUCTURE	ÇA AMÉLIORE QUOI ?
Mise en place de fiches de travail personnalisées pour chaque usager/client partagée entre le bureau et les intervenants à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partage des informations utiles pour l'intervention (habitudes du bénéficiaires ou famille, emplacement du matériel...).</li> <li>• Facilitation des remplacements par des intervenants ne connaissant pas le bénéficiaire.</li> <li>• Meilleur échange d'information en cas d'évolution de l'état du bénéficiaire.</li> </ul>
Définir collectivement de nouveaux repères pour élaborer les plannings et les appliquer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de coupures de plus de 30 min dans une journée.</li> <li>• Répartition plus équitable au sein d'une équipe des interventions de fin de journée.</li> <li>• Amélioration des relations entre les personnes en charge du planning et les intervenants.</li> </ul>
Mise en place d'une journée d'accueil et d'un nouveau livret accueil des nouveaux (avec fiches thématiques réactualisables)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure Connaissance de la structure.</li> <li>• Meilleure Visibilité des différents métiers.</li> <li>• Partage de repères professionnels et de valeurs communes.</li> <li>• Amélioration du fonctionnement des collectifs de travail.</li> </ul>
Mise en place d'une nouvelle organisation en télétravail (1 jour par semaine pour les administratifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration du confort au travail pour les personnes présentes au bureau (moins de nuisances sonores car moins de promiscuité).</li> <li>• Amélioration de la conciliation des temps personnels et professionnels et du confort (gain de temps important du fait des non déplacements).</li> <li>• Amélioration de l'efficacité pour certaines tâches du fait d'une possibilité plus facile de faire un travail plus qualitatif (car moins de perturbations et d'interruptions à domicile).</li> </ul>





## À QUOI ÇA SERT ?

- » Elaborer des pistes d'action.
- » Décider et expérimenter certaines des pistes d'action.



## CE QUI A AIDÉ LES STRUCTURES À RÉUSSIR CETTE ÉTAPE

**DES ESPACES DE DISCUSSION SUR LE TRAVAIL** sont organisés selon la méthodologie préconisée par l'ANI QVT ([cf 10 questions sur EDD](#)) et sur le sujet QVT identifié comme prioritaire par le comité QVT.

**DES PISTES D'ACTION CONCRÈTES** sur des sujets QVT prioritaires sont identifiées par le personnel lors d'Espaces de discussion sur le travail

**LA CO-ANIMATION** : les animateurs des espaces de discussion sont des membres du comité QVT (et éventuellement l'Aract) et ils ont bénéficié d'un temps de sensibilisation sur l'animation d'espace de discussion sur le travail.

**LES MODALITÉS D'EXPÉRIMENTATION** et de déploiement de l'action sont définies sur les pistes d'actions prioritaires, : durée, pilote, moyens, critères d'évaluation...



## CHECK LIST : AVEZ-VOUS CONÇU DES PISTES D'ACTION ET LES AVEZ EXPÉRIMENTÉES ?

- Un ou des espaces de discussion sur le travail ont été mis en place pour rechercher des pistes d'action sur le sujet prioritaire.  
\_\_\_\_\_
- Les pistes d'action identifiées dans l'espace de discussion ont été soumises au comité QVT pour être ensuite expérimentées.  
\_\_\_\_\_
- Le comité QVT a défini les modalités opérationnelles permettant d'expérimenter la ou les pistes d'action retenues : nature de l'action, périmètre, pilotes de l'action...  
\_\_\_\_\_
- Le comité QVT a communiqué auprès du personnel sur les actions non retenues et les raisons associées, les actions retenues et les modalités opérationnelles de mise en œuvre...  
\_\_\_\_\_
- Les premières actions sont mises en œuvre à titre d'expérimentation (testées, évaluées et ajustées après essai sur le terrain par les professionnels).



## EXEMPLE D'OUTIL POUR VOUS AIDER À TRAITER VOTRE SUJET PRIORITAIRE QVT

<b>Thématique / Sujet retenu</b> lors de l'état des lieux	<b>INTÉGRATION DES NOUVELLES EMBAUCHES</b>
<b>Contexte</b> C'est quoi le(s) problème(s) à résoudre issu(s) de l'état des lieux ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuffisance ou absence de présentation des intervenantes au sein de l'équipe et de la structure.</li> <li>• Méconnaissance partielle des ADOM sur les procédures, consignes, modes opératoires...</li> </ul>
<b>Objectifs opérationnels</b> Que veut-on transformer ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux communiquer entre les intervenantes.</li> <li>• Mieux connaître les missions entre les intervenantes.</li> <li>• Mieux connaître des missions de toutes les fonctions présentes dans la structure.</li> <li>• Favoriser la qualité de service pour répondre aux besoins des bénéficiaires.</li> </ul>
<b>Périmètre</b> <i>Métiers / Services</i> Qui est concerné ?	Toute l'équipe : intervenantes, personnel administratif.
<b>Modalités de travail</b> <i>Ressources internes et externes</i> Avec qui ?	Faire participer, sous volontariat, des représentants de toute l'équipe (ADOM, personnel administratif, management). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition de 1 groupe de travail mixte : 4 à 6 personnes.</li> </ul>
<b>Modalités de travail</b> Comment (méthodes et outils) ? Quand ? Où ?	<p>Communiquer en amont auprès de l'équipe : restitution de l'état des lieux et des grands thèmes de travail, choix du sujet retenu à approfondir et animation de groupes de travail (objectifs, méthode d'animation utilisée, dates, volontariat...).</p> <p>Outil d'animation des situations-problème : photos &amp; post-it</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion d'1h30</li> <li>• Date : 13 janvier 2022</li> <li>• Animateur : Membre du COPIL (Monsieur X) + Aract Occitanie (X)</li> <li>• Groupe de travail : Madame A, Madame B, Madame C, Madame D, Monsieur E</li> </ul>
<b>Critères d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De réalisation : sortie d'un nouveau livret d'accueil, organisation d'une journée d'accueil.</li> <li>• D'efficacité : sondage qualitatif a posteriori sur la l'intérêt du livret d'accueil et de la journée : A-t-on appris des choses ? Est-ce utile pour la réalisation de notre travail ?</li> </ul>
<b>Durée / Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1er mars (réaliser le livret d'accueil) – Fin Juin (Organiser une journée d'accueil).</li> </ul>
<b>Pilote</b>	Monsieur X (membre du Copil)



**ILLUSTRATION 1 : Organisation d'un espace de discussion pour rechercher des pistes d'action sur le thème QVT prioritaire**

**PRÉPARER L'EDD**

- Pour poursuivre les travaux engagés sur la QVT, un EDD organisé sur le thème de « la bienveillance / maltraitance ».
- Une co-animation : Responsable de Secteur et contribution d'une auxiliaire de vie.
- Une préparation conjointe avec l'appui de l'Aract Occitanie.
- Une information à tous les salariés lors des réunions mensuelles (une réunion par secteur) d'information de juin.
- Un appel au volontariat pour participer à l'EDD :
  - Aide ou agent à domicile des 3 catégories (agents à domicile, employées à domicile, auxiliaires de vie).
  - Aide ou agent à domicile des 3 secteurs (Tarbes, Lourdes et Lannemezan).
  - De nombreuses volontaires, limitation à 7 participantes représentatives des différentes catégories et secteurs.
  - L'EDD s'est tenu le 19 septembre, organisé en 2 temps.
  - État des lieux sur le sujet retenu.
  - Propositions de pistes d'action.

**LES PROPOSITIONS ISSUES DE L'EDD PORTENT NOTAMMENT SUR :**

- La communication entre les collègues, avec les familles, avec les membres du bureau.  
*Ex : Organisation par la structure de moments de partage*
- Évolution de la situation d'une personne aidée : prise en compte des changements de situation d'une personne aidée.

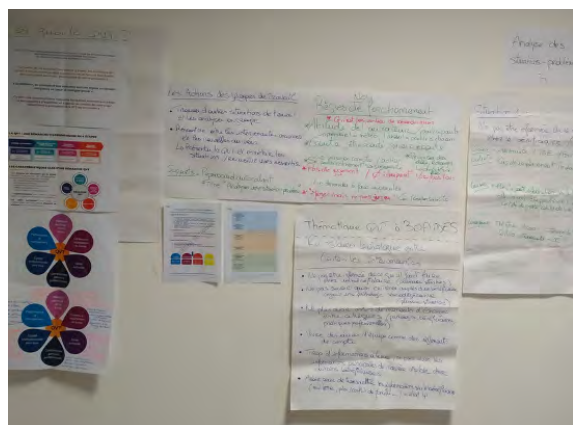
**APRÈS L'EDD :**

- Travaux présentés à la direction pour transformer les propositions en plan d'action.
- Présentation des éléments issus de l'EDD et propositions de plan d'actions seront présentés au COPIL QVT.
- Communication à suivre en direction de tous les salariés pour les informer du plan d'action retenu.

**ILLUSTRATION 2 : Analyser des situations de travail**

**OBJECTIFS DE LA FICHE OUTIL :**

- Analyser collectivement une situation de travail vécue et reconnue par une ou plusieurs personnes, comme étant sources de difficultés/ de débordements/de conflits/de tension, ayant des impacts sur la qualité du travail, du collectif et sur la santé.
- Proposer des pistes de solutions qui pourront être éventuellement expérimentées sur le terrain.
- Identifier les causes des problématiques de terrain en prenant appui sur des situations concrètes de travail.



<p><b>Description rapide de la situation de travail qui pose difficulté</b> C'est quoi le problème ?</p>	<p><b>NE PAS SAVOIR QUOI CUISINER AUPRÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE AYANT UNE PATHOLOGIE NEURODÉGÉNÉRATIVE</b></p>								
<p><b>Personnes concernées par la situation</b> Métiers / services</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenantes / IDE / Bureau.</li> </ul>								
<p><b>Conséquences et effets de la situation-problème</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="641 763 900 824">Pour les salariés impliqués</th> <th data-bbox="900 763 1158 824">Pour les bénéficiaires</th> <th data-bbox="1158 763 1417 824">Pour les résultats de l'activité et la qualité de service</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="641 824 900 927">                     Mal-être /stress Perte de temps Conflit entre intervenantes                 </td> <td data-bbox="900 824 1158 927">                     Risque d'allergie Risque de fausse route Perte d'appétit                 </td> <td data-bbox="1158 824 1417 927">                     Mauvaise prise en charge Mauvaise image de l'entreprise                 </td> </tr> </tbody> </table>			Pour les salariés impliqués	Pour les bénéficiaires	Pour les résultats de l'activité et la qualité de service	Mal-être /stress Perte de temps Conflit entre intervenantes	Risque d'allergie Risque de fausse route Perte d'appétit	Mauvaise prise en charge Mauvaise image de l'entreprise
Pour les salariés impliqués	Pour les bénéficiaires	Pour les résultats de l'activité et la qualité de service							
Mal-être /stress Perte de temps Conflit entre intervenantes	Risque d'allergie Risque de fausse route Perte d'appétit	Mauvaise prise en charge Mauvaise image de l'entreprise							
<p><b>Facteurs de cause identifiés</b> Ce qui est en question</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'information/transmission par le bureau ni par les intervenantes.</li> <li>• Pas de contact ni de retour par les IDE et éventuellement de la famille sur les allergies.</li> </ul>								
<p><b>Comment les personnes ont-elles fait face à la situation ?</b> Ce qui fait ressource</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver les informations auprès des familles.</li> </ul>								
<p><b>Pistes de solution</b> Quoi, qui, quand, comment, pour quels objectifs/bénéfices ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classeur avec habitude de vie (petit déjeuner)</li> <li>• Rencontrer les différents acteurs, référencer ses goûts « ne pas oublier ce qu'elle aime »</li> </ul> <p><b>Informations /formations</b></p> <p><b>Partages des pratiques professionnelles entre intervenantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour de la fiche de poste papier + téléphone</li> <li>• Tableau Velleda pour communiquer avec les IDE</li> </ul>								



## Les structures témoignent



Quelles expérimentations avez-vous mis en œuvre ?



## DES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES



**GUIDE PRATIQUE :**  
Démarche QVT dans les établissements médico-sociaux



Définir et préparer l'expérimentation de son premier chantier QVT

Pages 51 à 53



10 questions sur...  
Les espaces de discussion



Animer des espaces de discussion





## ÉTAPE 4

# ÉVALUER ET PÉRÉNISER LA DÉMARCHE



## LES RÉSULTATS QUE VOUS POUVEZ OBTENIR À CETTE ÉTAPE

Les mots ci-dessous sont ceux des représentants du personnel et de la Direction ayant mené une démarche QVT dans leur établissement. Ils répondent à la question suivante :

« Après avoir déployé les premières expérimentations QVT dans votre établissement (étape 3 de la démarche), comment résumeriez-vous le bilan de cette démarche » ?

« Résolutions de problèmes »

« Améliore les liens entre les professionnels »

« Plus de sérénité dans le travail »

« Engagement de tous »

« Un vrai atout dans la crise Covid »

« Des actions concrètes construites avec le personnel »

« Une dynamique à poursuivre »

« Agir ensemble, dans le même but ».

« Meilleure qualité de service »

« Ne pas avoir peur d'essayer des choses différentes »

« Oser faire ensemble »



## À QUOI ÇA SERT ?

- » Définir les modalités de suivi et d'évaluation.
- » Évaluer les expérimentations et la démarche QVT.
- » Diffuser les apprentissages.
- » Faire vivre le comité QVT et la démarche QVT.



## CE QUI A AIDÉ LES STRUCTURES À RÉUSSIR CETTE ÉTAPE

**UNE MÉTHODOLOGIE POUR ÉVALUER LES EFFETS DES ACTIONS** (quels acteurs impliqués ? Comment ?...) et ainsi, montrer que les actions QVT sont efficaces à la direction et aux salariés .

**UNE ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION POUR EN TIRER DES ENSEIGNEMENTS :** structuration de la méthodologie pour évaluer les effets (acteurs impliqués), possibilité de dupliquer la démarche, les actions...

**UNE COMMUNICATION SUR LES RÉSULTATS** auprès des salariés et des partenaires (Conseil départemental, médecine du travail...) pour rendre compte des avancées et maintenir la dynamique.

**LES RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE QVT ONT PU ALIMENTER DES ÉCHANGES AVEC DES PARTENAIRES :** organisme de formation sur les difficultés d'accès aux formations notamment pour les « petites » structures, le Conseil Départemental sur le financement des réunions d'équipe avec les intervenants à domicile.

**DES THÉMATIQUES QVT IDENTIFIÉES PAR LES STRUCTURES EXISTENT PROBABLEMENT DANS DES STRUCTURES NON ENGAGÉES DANS UNE DÉMARCHE QVT :** le planning, les coopérations entre les intervenants à domicile, les coopérations entre les différentes fonctions de la structure...



## CHECK LIST : AVEZ-VOUS ÉVALUÉ ET PÉRENNISÉ LA DÉMARCHE QVT ?

- Le comité QVT a défini les modalités opérationnelles permettant d'évaluer l'expérimentation la ou les pistes d'actions retenues : bénéfices attendus, modalités d'évaluation...

---

- Une évaluation a pu être réalisée à deux niveaux : sur les actions mises en œuvre et sur la démarche QVT depuis son lancement.

---

- Le comité QVT a communiqué auprès des salariés sur l'évaluation des actions mises en œuvre.

---

- En s'appuyant sur les résultats de la démarche QVT, le comité a mobilisé les partenaires (CD, Service de santé au travail, formateurs...) pour identifier des pistes d'action conjointes (structures - partenaires).

---

- Le comité QVT va expérimenter sur une nouvelle thématique QVT : espaces de discussion, mise en œuvre de pistes d'action...

---

- Le comité QVT envisage d'inviter les acteurs du dialogue social à formaliser la démarche et les actions dans un accord QVT.



## EXEMPLE D'OUTIL POUR VOUS AIDER À SUIVRE VOS PISTES D'ACTIONS

L'outil doit permettre un suivi sur la mise en œuvre et l'adaptation/amélioration des actions QVT. Il s'agit d'un outil opérationnel et « vivant » de suivi des actions.

FAMILLE D'ACTIONS	AVANT LA MISE EN PLACE DE L'ACTION					APRÈS LA MISE EN PLACE DE L'ACTION : ÉVALUER ET PÉRENNISER			
	Résultats attendus	Pilote de l'action	Délais de mise en œuvre / priorisation	Res-sources / moyens à mobiliser	Indicateurs de résultats	Etat de réalisation	Impacts attendus et impacts inattendus	Lien entre les actions	Ajustements de l'action

Comment compléter le tableau ?

Actions	<b>QUOI ?</b> Quelle action est à réaliser pour travailler sur le thème en question ?
Résultats attendus	<b>POURQUOI ?</b> Quels sont les conséquences ou résultats attendus de la mise en place de cette action ?
Pilote de l'action	<b>QUI ?</b> Le responsable de l'action a en charge l'animation de l'action et sa communication. Il est légitime dans ces actions.
Délais de mise en œuvre / priorisation	<b>QUAND ?</b> Date, délai de mise en œuvre, ordonnancement.
Ressources / moyens à mobiliser	<b>COMMENT ?</b> Quels sont les moyens et ressources internes ou externes à mobiliser pour la mise en place de cette action ? Cette action dépend-elle d'une autre action ?
Indicateurs de résultats	<b>MESURER COMMENT ?</b> Quels sont les indicateurs de mesure des résultats ? Deux types d'indicateurs possibles : sur l'action et les effets de l'action.
Etat de réalisation	Est-ce que l'action est réalisée ? En cours ? A faire ?
Impacts attendus et impacts inattendus	Quels sont les résultats de l'action ? Ce qui fonctionne bien ? Ce qui fonctionne moins bien ? Les impacts directs et indirects ?
Lien entre les actions	Cette action interfère-t-elle avec d'autres actions ?
Ajustements de l'action	Au regard des impacts/ résultats / liens avec d'autres actions, est ce que l'action doit être ajustée ? Comment ? Doit-elle être déployée sur un autre périmètre ?



### QUELQUES REPÈRES D'UTILISATION

- » Les actions doivent être **priorisées** et conduites de manière **progressive**.
- » Les échanges pour compléter le tableau doivent permettre d'**interroger le rôle et la place de chacun** (CA/Direction, représentants du personnel, responsables de secteur, salariés, ...).
- » Les premières colonnes « **avant la mise en place des actions** » sont à remplir en amont de l'action afin d'organiser la mise en œuvre et de préparer le suivi.
- » Les 3 dernières colonnes « **après la mise en œuvre** » permettent de préciser le suivi, l'évaluation et la pérennisation des actions.
- » Lorsque que « **l'ajustement de l'action** » sont identifiées et décidées, il faut les construire (reprendre le processus ?) et s'assurer d'accompagner leur mise en place.





## ILLUSTRATION 1 : Outil de suivi de pistes d'actions complété

FAMILLE D'ACTIONS	AVANT LA MISE EN PLACE DE L'ACTION					APRÈS LA MISE EN PLACE DE L'ACTION	
	Résultats attendus	Pilote de l'action	Délais de mise en œuvre / priorisation	Ressources / moyens à mobiliser	Indicateurs de résultats	Etat de réalisation	Reste à faire
<b>Action 3.1</b> Réaliser des fiches détaillées du plan d'aide par client	1- Mettre en place des fiches de travail en rapport avec le projet personnalisé 2- Respecter les habitudes des clients 3- Faciliter l'introduction d'un nouveau salarié	Correspondant qualité	À partir d'octobre	Aide à domicile Secrétaire de secteur IDE	1- Taux de fiches réalisées 2- Fréquence de consultation de la fiche 3- Evolution de la fiche	En attente	1- EDD avec salariés du COFIL pour établir le canevas de la fiche



## ILLUSTRATION 2 : Bilan de structure SAP sur les effets de la démarche

### CE QUI A BIEN FONCTIONNÉ

- Espaces de discussion sur le travail avec les salariés (remettre en place les réunions mensuelles).
- La discussion / le dialogue / les espaces de parole avec les équipes.
- Deux notions d'engagement : de la direction et de l'équipe.
- La mise en place effective des actions (motivant).
- Outils de communication / Affiches QVT.
- Outil d'analyse des situations-problèmes (guide pour trouver des solutions, apporter des idées).

### VOS DIFFICULTÉS

- Établir un état des lieux partagé.
- Démarche chronophage / garder le cap des espaces de discussion / plannings.
- Période de crise sanitaire Covid.
- Formaliser / écrire les protocoles.
- Protocole adapté exigeant mais faisable (ajusté dans le temps).
- Animation des premières réunions.
- Engagement des salariés dans la démarche.
- La communication et les échanges.

### VOS BESOINS

- Mettre en place des formations de façon pérenne.
- Accompagnement de la direction sur du long terme (suivi à 1 an, sur 2 ans) / regard extérieur / continuer le contact avec l'Aract et les autres structures.
- Le manque de temps pour mettre en place la démarche QVT de façon pérenne.
- Financement pour continuer à être accompagné.
- Suivi de l'accompagnement de la démarche par une personne ressource interne.
- Maintien et développement des espaces de dialogue.



### Les structures témoignent



Replay SQVT 2021  
Témoignage 30 AIDES



## DES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES



**GUIDE PRATIQUE :**  
Démarche QVT dans les établissements médico-sociaux



Tirer les premiers enseignements et installer durablement la démarche QVT

Pages 59 à 61



# Suites et perspectives

## VOUS AVEZ BESOIN DE RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES ? D'IDENTIFIER DES ACTEURS SUSCEPTIBLES DE VOUS AIDER ?

### » RESSOURCES ET OUTILS QVT POUR LE SECTEUR SAP :

- [Prévention durable des risques et amélioration des conditions de travail dans les SAP : un outillage pour une meilleure performance](#)
- [Guide d'autodiagnostic de la qualité de l'emploi dans les services à la personne](#)
- [De la prévention des risques professionnels à la Qualité de Vie au Travail dans les Services à la Personne : synthèse d'actions collectives conduites avec des structures et des partenaires de l'Occitanie.](#)
- Kit « L'usure professionnelle. Comment agir pour l'éviter »
- [Page dédiée du site de l'Anact sur les services à la personne](#)

### » RESSOURCES ET OUTILS QVT DANS LE MÉDICO-SOCIAL :

- [Guide pratique : démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux](#)
- Témoignages de structures en Occitanie : <https://occitanie.aract.fr/qualite-du-service-et-qualite-de-vie-au-travail-dans-les-etablissements-medico-sociaux-doccitanie>

### » ACTEURS POUR VOUS AIDER :

- Aract Occitanie : <https://occitanie.aract.fr/qualite-de-vie-au-travail>
- Mindmap des ressources et acteurs QVT : <https://occitanie.aract.fr/acteurs-et-ressources-qvt-en-occitanie>
- La plateforme « Reflex QVT » peut vous aider à trouver un consultant sur la QVT : <https://reflexqvt.anact.fr/fr/>
- Contacter l'Aract Occitanie : <https://occitanie.aract.fr/contact>

### Remerciements aux structures participantes :

30 aides, Association mandataire et prestataire du château Silhol, La Passerelle de l'AEMC, Hapydom, AXEO, ADMR 65 (Tournay), Aider 65, Domaliance, Pyrène Plus.

### Remerciements aux partenaires :

DEETS 30 et DEETS-PP 65, Conseil Départemental 30 et 65.