

# Charte de Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur®

## Référentiel régional et modalités d'adhésion



Source : Aract Paca réseau Anact - Aract

### ELEMENTS INTRODUCTIFS

Ce référentiel s'adresse aux acteurs des structures implantées en région Paca (entreprise, établissement, association, ...) signataires de la charte Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur® qui souhaitent s'impliquer dans la démarche : représentant légal ou son délégué en Paca, représentants élus du personnel (CSE) et membres du comité de pilotage paritaire QVT de la structure.

Par ailleurs, ce référentiel constitue pour la commission régionale Charte QVT, un socle de références et d'exigences communes, afin d'instruire les dossiers de demande d'adhésion à la charte et de suivre les démarches engagées par les structures.

Il traduit une politique commune des administrations et des acteurs institutionnels (DREETS Paca, ARS Paca, Carsat Sud-Est, ARCMSA Paca - MSA Provence Azur et MSA Alpes Vaucluse, OPPBTP Paca Corse, Aract Paca) en matière d'amélioration de la QVT.

Le référentiel précise les modalités de mise en œuvre de la charte QVT en PACA : le contenu attendu d'une démarche QVT et les compétences nécessaires à sa mise en œuvre.

### PREREQUIS

Les structures adhérentes de 50 salariés et plus doivent être à jour de leurs obligations légales et réglementaires en matière d'égalité professionnelle :

- un accord collectif Egalité Professionnelle valide ou un plan d'action Egalité Professionnelle.
- l'Index Egalité Professionnelle entre les hommes et les femmes doit être calculé et publié, chaque année au 1er mars. La note obtenue doit être supérieure à 85.

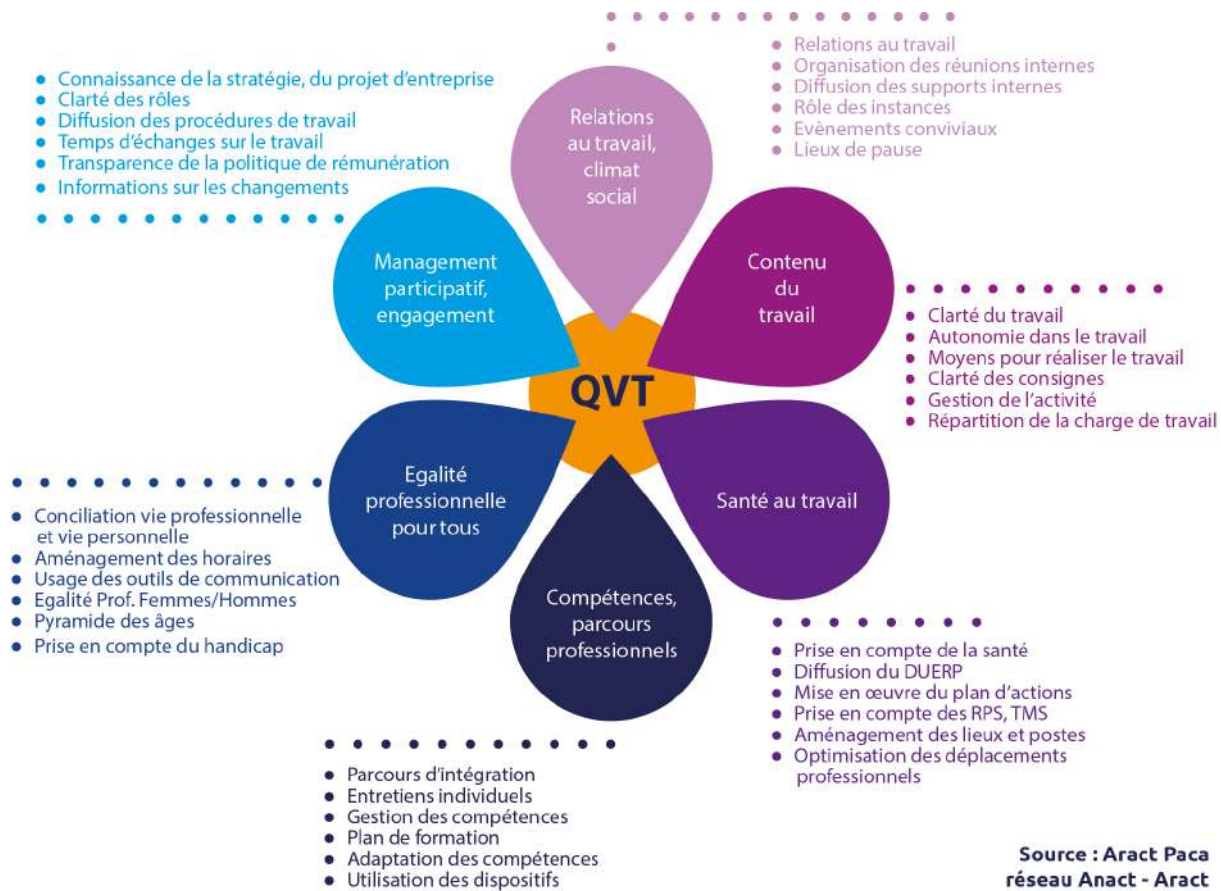
La Direction et les Instances Représentatives du Personnel (CSE) de la structure doivent partager une volonté commune d'engagement dans une démarche d'amélioration continue de la QVT. Cette volonté doit se traduire par un avis expressément favorable des IRP, prenant la forme d'une lettre d'engagement sur les phases du projet.

La structure adhérente s'engage à respecter les principes méthodologiques décrits ci-dessous et découlant de l'Accord National Interprofessionnel du 19/06/2013 portant sur la Qualité de Vie au Travail et l'Egalité Professionnelle.

## PERIMETRE DE LA QVT

Ce paragraphe vient expliciter le contenu de l'article 2 de la charte régionale QVT.

La démarche est centrée sur les 6 champs suivants de la QVT :



Au démarrage de l'action, la structure s'engage sur un minimum de deux champs de la QVT dont l'un est obligatoirement celui de « la santé au travail ».

Concernant le champ « santé au travail », la structure s'engage à initier et/ou approfondir sa démarche d'évaluation des risques professionnels afin de développer son plan d'action de prévention.

## DEMARCHE QVT

Ce paragraphe vient expliciter le contenu de l'article 3 de la charte régionale QVT

La démarche QVT se déroule en **4 étapes**.

### ■ ETAPE 1 : CONCEVOIR ET PILOTER

**Pilotage du projet par un comité paritaire QVT, associant les représentants du personnel.**

#### - Engagement de la structure

- La direction engage la structure dans la démarche en mobilisant les ressources nécessaires (*moyens humains, techniques et financiers*) et en affichant les enjeux QVT.
- Les instances représentatives du personnel sont consultées et mobilisées autour de la démarche.
- Les moyens nécessaires sont identifiés ainsi que les éventuels besoins en formation et/ou en accompagnement externe.
- Un référent/pilote de la démarche QVT est identifié.

#### - Poser une base commune de travail entre représentants du personnel et direction

Les représentants du personnel et de la direction impliqués dans la démarche QVT :

- Se mettent d'accord sur les définitions, les objectifs et la méthode,
- Définissent les rôles de chacun,
- Précisent les étapes de la démarche en tenant compte du contexte de la structure.

#### - Constituer un comité de pilotage paritaire QVT

Le comité de pilotage paritaire QVT est composé de :

- représentants de la direction ;
- représentants du personnel ;
- représentants des organisations syndicales représentatives ;
- référent « de prévention/sécurité » visé par les dispositions de l'article L. 4644-1 du Code du travail ;
- toute autre personne qualifiée déterminée conjointement par l'employeur et les représentants des salariés dans l'accord de méthode.

Le choix des représentants dans le comité de pilotage doit permettre de couvrir l'ensemble des métiers, des activités et des implantations géographiques concernées par la démarche.

Pour les établissements de santé et médico-sociaux, la composition du comité de pilotage paritaire QVT est élargie aux représentants du corps médical.

Le comité de pilotage paritaire QVT est garant de :

- la démarche : il construit, fait des choix, valide les données et les propositions, oriente la poursuite des travaux,
- l'articulation avec les instances représentatives du personnel (CSE),
- la communication aux salariés tout au long de la démarche ; cela doit permettre de faciliter la confiance, l'expression et de faire évoluer les représentations.

Ce comité veille à la pérennisation de la démarche d'amélioration continue de la QVT ; il est animé par le référent/pilote de la démarche QVT.

Il est envisagé que le comité de pilotage paritaire puisse être remplacé par le référent QVT après trois ans de fonctionnement (à l'occasion du renouvellement de la charte par exemple).

Dans ce cas, le référent QVT sera amené à présenter un point d'avancement de la démarche annuellement devant le CSE.

### Existence d'une lettre d'engagement formalisée sur les phases du projet.

La lettre d'engagement définit :

- les enjeux QVT au sein de l'entreprise ;
- le périmètre de la démarche : celle-ci peut concerner un ou plusieurs établissements ;
- Les champs et les étapes de la démarche QVT énoncées dans ce référentiel ;
- l'existence, la composition et le fonctionnement du comité de pilotage paritaire QVT : rôles, missions, moyens ;
- le diagnostic (méthode, outils, indicateurs....) ;
- les modalités de participation des salariés à la démarche notamment dans les espaces de discussion (EDD) ;
- les objectifs de la démarche : co-construction d'un plan d'action (voire négociation d'un accord QVT) ;
- le calendrier de réalisation de la démarche ;
- la perspective de pérennisation de la démarche.

## ■ ETAPE 2 : DIAGNOSTIQUER

Réalisation d'un diagnostic partagé, associant le personnel sur leur perception de la QVT dans la structure, permettant de prioriser des objectifs en regard des six champs de la QVT.

Pour définir des priorités collectives en termes de QVT, le comité de pilotage paritaire QVT doit réaliser un diagnostic reposant sur :

- les dimensions de la QVT selon les 6 champs définis dans ce référentiel ;
- la participation de salariés concernés par le périmètre de la démarche ;
- l'analyse d'indicateurs et de documents internes de l'entreprise relatifs aux différents champs de la QVT (*bilan social, Document Unique d'Evaluation des Risques, accords et plans d'actions existants - Egalité hommes/femmes, seniors, GPEC - enquêtes sociales, expertises, fiche entreprise, rapport annuel du médecin du travail...*).

Le comité de pilotage paritaire QVT choisit les modalités de réalisation de ce diagnostic et notamment celles de la participation des salariés (en mettant en œuvre des techniques d'animation spécifiques autour des 6 champs de la QVT).

Le comité de pilotage paritaire QVT définit les deux champs minimum QVT retenus dont l'un est obligatoirement celui de « la santé au travail » (au démarrage de l'action). Le comité de pilotage paritaire QVT définit au sein de chaque champ, les thèmes prioritaires abordés dans le cadre des espaces de discussion.

Le comité de pilotage paritaire QVT communique les résultats du diagnostic à l'ensemble du personnel.

## ■ ETAPE 3 : EXPERIMENTER

Mise en œuvre d'Espaces De Discussion (EDD) sur les points clés du diagnostic.

La QVT est une démarche participative : l'expression des salariés est au cœur de la définition de la QVT.

L'avis des salariés sur les thèmes prioritaires retenus par le comité de pilotage paritaire QVT est recueilli dans le cadre des Espaces De Discussion (EDD).

Les principes de fonctionnement des espaces de discussion sont les suivants :

- Constitution de groupes de salariés volontaires représentatifs du périmètre déterminé à l'issue du diagnostic (*Ex : regroupement par métiers, service, processus, ...*) en évitant les liens hiérarchiques afin de favoriser l'expression ;
- Identification par le comité de pilotage paritaire QVT d'un animateur pour chaque EDD dont le rôle est de centrer l'animation sur les objectifs de ces espaces ;
- Désignation par chaque EDD de son ou ses rapporteurs dont le rôle sera de présenter les constats et préconisations du groupe au comité de pilotage paritaire QVT ;
- Organisation d'au moins deux réunions pour chaque EDD qui visent les objectifs suivants :
  - o dans un premier temps : mise en débat et approfondissement des priorités QVT issues du diagnostic et confiées à l'EDD (constats partagés) ;
  - o dans un second temps : proposition de préconisations ;
- Présentation par le ou les rapporteurs désignés des constats et préconisations au comité de pilotage.

Le comité de pilotage paritaire QVT s'approprie les préconisations des EDD pour construire le plan d'action QVT.

### Expérimentation d'une ou plusieurs actions concrètes en situation réelle de travail.

La démarche QVT peut se concrétiser par la mise en œuvre d'un accompagnement participatif autour d'un projet de transformation sociale : par exemple, un déménagement de service, implantation d'un nouveau logiciel de gestion, mise en place d'une nouvelle organisation en télétravail...

Dans ce cadre, les EDD vont permettre d'associer les salariés à la préparation du projet, la mise en œuvre ainsi que les éventuelles actions correctives.

## ■ ETAPE 4 : PERENNISER

### Formalisation d'un accord QVT visant à améliorer conjointement les conditions de travail et la performance globale de la structure, ou à défaut un plan d'action concerté.

La démarche doit aboutir à la formalisation d'actions concrètes et réalisables (*délais, moyens, acteurs impliqués, modalités de suivi*) dans un plan d'action. Il s'articulera selon les priorités issues du diagnostic et des espaces de discussion, déclinées selon les 6 champs de la QVT. Il précisera le lien avec les actions conduites dans le cadre de la négociation obligatoire sur la Qualité de Vie au Travail et l'Egalité Professionnelle pour les structures assujetties.

Le plan d'action visera à améliorer conjointement les conditions de travail et la performance globale de la structure.

Le comité de pilotage paritaire QVT communique le plan d'action à l'ensemble du personnel. L'employeur informe les instances représentatives du personnel du plan d'action.

Le contenu du plan d'action pourra alimenter une négociation en vue de la formalisation d'un accord QVT.



## Réalisation d'un bilan annuel des actions engagées ou réalisées.

Le comité de pilotage :

- veille à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action, en s'appuyant sur des indicateurs,
- évalue pour mesurer son efficacité et décider d'éventuelles actions correctives,
- met à jour le plan d'action,
- produit un bilan annuel des actions réalisées,
- veille à la pérennisation de la démarche QVT.
- 

### MODALITES D'ADHESION

*Ce paragraphe vient expliciter le contenu de l'article 4 de la charte régionale QVT*

L'adhésion de la structure à la Charte est conditionnée :

- La réalisation, *a minima*, de la première étape de la démarche QVT précisée à l'article 3 de la Charte :
  - L'avis favorable des Instances Représentatives du Personnel de la structure. A défaut d'instances représentatives du personnel (fournir le PV de carence), le document devra être approuvé par un vote majoritaire des salariés. (cf modèle site Aract)
  - Le Procès-Verbal d'installation du Comité de Pilotage Paritaire et la feuille d'émargement (cf modèle site Aract)
  - La Charte régionale Qualité de Vie au Travail signée par le représentant légal
  - La lettre d'engagement signée par le représentant légal (cf modèle site Aract)

Pour les établissements de santé et médico-sociaux, l'avis favorable des représentants du corps médical est également requis en sus de ceux de la Direction et des Instances Représentatives du Personnel.

L'adhésion de la structure se réalise à partir d'un formulaire d'adhésion accessible sur le site : <https://paca.aract.fr/adherer-la-charte-qualite-de-vie-au-travail>

Les modalités pratiques d'adhésion sont précisées sur l'espace dédié du site.

### MODALITES DE RENOUVELLEMENT

*Ce paragraphe vient expliciter le contenu de l'article 6 de la charte régionale QVT*

S'agissant d'une démarche d'amélioration continue, la structure s'engage lors du renouvellement :

- à explorer d'autres champs de la QVT (champs différents de ceux initialement définis au moment de l'adhésion), en maintenant cependant, le champ de la Santé au Travail.
- et/ou à élargir les périmètres des champs de la QVT initialement choisis.

Parmi les éléments à fournir pour le dossier de renouvellement, la structure adresse à la commission régionale Charte QVT :

- l'avis favorable des Instances Représentatives du Personnel sur la demande de renouvellement ; à défaut d'instances représentatives, la demande sera approuvée par un vote majoritaire du personnel, (cf modèle site Aract)
- les bilans annuels des actions réalisées ou engagées, selon le modèle proposé par la commission régionale Charte QVT accessible depuis l'espace du site internet, (cf modèle site Aract)
- le plan d'action prévisionnel selon le modèle proposé par la commission régionale Charte QVT accessible depuis l'espace dédié du site internet (en maintenant le champ Santé au Travail). (cf modèle site Aract)

Pour les établissements de santé et médico-sociaux, l'avis favorable des représentants du corps médical est également requis en sus de ceux de la Direction et des Instances Représentatives du Personnel.

Sans communication de tout ou partie de ces documents, la structure perd automatiquement son adhésion à la Charte QVT.

La commission régionale Charte QVT statue après examen des documents présentés et accorde le renouvellement de l'adhésion pour une nouvelle période de 3 ans.

Le renouvellement de l'adhésion de la structure se réalise à partir d'un formulaire accessible sur le site : <https://paca.aract.fr/adherer-la-charte-qualite-de-vie-au-travail>.

Les modalités pratiques de renouvellement sont précisées sur l'espace dédié du site.

## MODALITES DE VALIDATION (ADHESION ET RENOUVELLEMENT)

La Commission Régionale Charte QVT est composée de la DREETS Paca, l'ARS Paca, la Carsat Sud-Est, l'ARCMSA Paca – (MSA Provence Azur et MSA Alpes Vaucluse), l'OPPBTP Paca Corse et l'Aract Paca.

La Commission Régionale Charte QVT se réunit tous les trimestres. Les dossiers d'inscription pour l'adhésion ou le renouvellement doivent être transmis complets un mois avant la date de la commission.

L'adhésion ou le renouvellement à la charte est soumis à décision souveraine de la Commission Régionale Charte QVT.

La Commission Régionale Charte QVT se réserve le droit de demander des pièces complémentaires, le cas échéant.

La validation ou le refus d'adhésion/renouvellement sera notifié par courrier à la structure, sans obligation d'être motivée. Aucun recours ne pourra être envisagé en cas de refus.

La commission attribue un numéro d'adhésion ou de renouvellement à chaque structure. La liste des structures adhérentes à la Charte régionale Qualité de Vie au Travail est tenue à jour sur le site de l'Aract Provence-Alpes-Côte d'Azur : <https://paca.aract.fr/les-adherents-la-charte-qualite-de-vie-au-travail-en-pacar>, et sur les sites des acteurs institutionnels partenaires.

La Commission Régionale Charte QVT peut prendre contact avec la structure pour obtenir des informations sur la ou les méthode(s) déployé(s) et l'avancement du plan d'actions QVT, et ce, au bout d'un an à partir de la notification de validation d'adhésion à la Charte régionale Qualité de Vie au Travail.

La structure s'engage à communiquer l'ensemble des éléments et documents nécessaires à la Commission Régionale Charte QVT qui lui seront demandés dans le cadre de l'instruction de son dossier (adhésion, suivi et renouvellement).

## DENONCIATION

La structure peut à tout moment dénoncer son adhésion à la Charte Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur®. Elle doit pour cela en informer par écrit la Commission Régionale Charte QVT qui procèdera au retrait du nom de la structure de la liste des membres adhérents à la Charte Qualité de Vie au Travail.

En cas de non-respect des dispositions légales, règlementaires et conventionnelles en matière de droit du travail, ou en cas de non-respect des principes de la charte et de son référentiel qui en précise les modalités de mise en œuvre, la Commission Régionale Charte QVT statuera sur le retrait ou la suspension de l'adhésion de la structure à la charte et de l'utilisation du logo « Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur® ».

## UTILISATION DU LOGO QVT

*Ce paragraphe vient expliciter le contenu des articles 7 et 9 de la charte régionale QVT*

A la date de validation par la commission régionale Charte QVT de la charte, la structure peut utiliser le logo « Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur » mis à sa disposition.

L'utilisation de ce logo est réservée aux seules structures signataires de la Charte QVT en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Pour les structures ayant plusieurs établissements, l'utilisation du logo est réservée aux seuls établissements signataires de la Charte QVT en Provence-Alpes-Côte d'Azur engagés dans la démarche.

L'utilisation de ce logo est limitée à la durée de l'adhésion à la Charte régionale Qualité de Vie au Travail. Il ne peut être ni modifié, ni transformé. De même, son utilisation ne peut être détournée de toute autre utilisation que la communication de la structure de son engagement à la Charte régionale Qualité de Vie au Travail.

## COMPETENCES ET MOYENS ALLOUES A LA DEMARCHE QVT

Pour accompagner la démarche QVT, le comité de pilotage de la structure s'interrogera sur les compétences nécessaires et/ou à acquérir, pour chacun des acteurs impliqués dans la démarche (réfèrent QVT, salariés, IRP, ...); il organisera leur montée en compétences (de la sensibilisation à la formation) en fonction de leur rôle à jouer dans la démarche sur les aspects suivants :

- Capacité à appréhender les différentes dimensions de la Qualité de Vie au Travail (cadre juridique et contenu);
- Capacité à s'approprier la méthode et les outils nécessaire à la conduite de la démarche QVT, telle que définie dans le présent référentiel.

Le comité de pilotage disposera et/ou développera les compétences nécessaires pour concevoir, piloter et évaluer la démarche de Qualité de Vie au Travail.

Le réfèrent QVT désigné par le comité de pilotage disposera et/ou développera les compétences nécessaires pour notamment organiser l'animation et la capitalisation des EDD, ainsi que la formalisation des bilans.

Les animateurs des EDD seront en capacité de mettre en œuvre des techniques d'animation de groupe afin de faciliter l'expression des salariés en se centrant sur des éléments factuels en lien avec les situations de travail; ils devront adopter une posture favorisant un climat de confiance et bienveillance. Ils s'assurent de la désignation de rapporteurs volontaires en début de chaque d'EDD en précisant qu'ils devront être en capacité de synthétiser les échanges et de les restituer en comité de pilotage.



Dans le cadre d'un recours à un intervenant extérieur pour accompagner la structure dans sa démarche QVT, celle-ci s'assure que l'intervenant applique et respecte le présent référentiel.

S'agissant du volet « santé au travail » à développer, la structure pourra utilement s'appuyer sur ses ressources internes en prévention parmi lesquels le ou les salariés compétents désignés par l'employeur « pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise ». Elle pourra également se rapprocher des institutions (DREETS Paca, ARS Paca, Carsat Sud-Est, ARCMSA - MSA Provence Azur et MSA Alpes Vaucluse, OPPBTP Paca Corse, Aract Paca).

### ENGAGEMENT DE COMMUNICATION ET DE TMOIGNAGE

La structure peut être amenée à témoigner sur son engagement et sur les actions QVT mises en œuvre à la demande des membres de la Commission Régionale Charte QVT.

Ces témoignages peuvent prendre la forme de retours d'expérience tels que la participation à des interviews, des témoignages écrits, webinaires, vidéos, colloques, etc... et diffusables sur les sites partenaires et autres supports de communication (plaquettes, guides, articles de presse...).

### PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la présente Charte Qualité de Vie au Travail sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent de gérer les demandes reçues. Elles pourront être utilisées par l'ensemble des partenaires de la Charte régionale Qualité de Vie au Travail, après accord, et seulement dans le cas de traitement de fichiers ayant pour objet la communication, la promotion, la diffusion et le suivi de documents liés à la Charte régionale Qualité de Vie au Travail.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le personnel de la structure dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations la concernant. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données personnelles.

Pour toute information ou exercice des droits Informatique et Libertés sur les traitements des données personnelles, les membres du personnel de la structure peuvent contacter l'Aract Paca par mail : [aract.paca@anact.fr](mailto:aract.paca@anact.fr) ou par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante :

Aract Paca  
EUROPARC DE PICHAURY BAT C1  
1330, rue JRGG de la Lauzière  
13290 AIX EN PROVENCE