

Informations documentaires	
Référence	Vivéo-PROC-CRISE-001
Version	1.0 — Premier jet
Date de création	23/03/2026
Rédacteur	Bruno BASSET — Directeur
Validé par	Bruno BASSET — Directeur
Statut	Validée
Prochaine révision	23/03/2027
Procédures associées	Vivéo-PROC-EI-001 — Gestion des EI / Plan de Gestion de Crise Vivéo

1. Objet et périmètre

1.1 Objet de la procédure

La présente procédure définit les modalités d'organisation et d'intervention de Vivéo Services Toulouse en cas de vague de chaleur ou d'épisode caniculaire susceptible de mettre en danger les personnes accompagnées à domicile.

Elle s'inscrit dans le Plan de Gestion de Crise de Vivéo et répond aux exigences du critère impératif 3.14.1 du référentiel HAS d'évaluation des ESSMS, ainsi qu'aux obligations du cahier des charges SAD (décret n°2023-608 du 13 juillet 2023).

1.2 Périmètre d'application

La procédure s'applique à l'ensemble des personnes accompagnées par Vivéo, avec vigilance renforcée pour :

- Personnes de 75 ans et plus
- Personnes en situation de dépendance (GIR 1 à 3)
- Personnes atteintes de pathologies chroniques (insuffisance cardiaque, respiratoire, rénale, diabète)
- Personnes sous traitement médicamenteux à risque (diurétiques, psychotropes, anticholinergiques)
- Personnes isolées socialement ou sans système de climatisation

2. Cadre réglementaire

La gestion du risque canicule pour les SAD s'inscrit dans les textes suivants :

- Plan national canicule (PNC) — ministère de la Santé, révisé annuellement
- Circulaire interministérielle relative au plan canicule applicable aux ESSMS
- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges SAD, obligation de continuité de service et de gestion des risques
- Article L.331-8-1 du CASF — Obligation de signalement aux autorités en cas d'événement grave
- Recommandations HAS / Santé Publique France relatives à la prévention des risques liés à la chaleur pour les personnes vulnérables

3. Niveaux d'alerte et actions associées

Vivéo adopte trois niveaux d'alerte alignés sur le dispositif Météo France et le Plan National Canicule :

Niveau d'alerte	Déclencheur	Actions requises
Vigilance	Température > 33°C le jour ou > 20°C la nuit — Météo France : vigilance jaune	Information des intervenants. Vérification hydratation et ventilation lors des passages. Fréquence de contact maintenue.
Alerte	Température > 35°C le jour — Météo France : vigilance orange — Activation plan canicule départemental	Doublement des visites pour personnes GIR 1-2. Contact téléphonique quotidien. Signalement des situations préoccupantes. Information des familles.
Urgence	Météo France : vigilance rouge — Personne en détresse thermique identifiée	Appel 15 (SAMU) immédiat si détresse vitale. Mesures de rafraîchissement d'urgence. Signalement direction dans l'heure. Information ARS/Conseil Départemental.

4. Procédure d'activation et de gestion

4.1 Détection et déclenchement

La veille du risque canicule est assurée quotidiennement par le responsable de secteur via la consultation du bulletin Météo France et du site Vigilance Météo. En période estivale (1er juin au 15 septembre), cette veille est systématisée.

Le déclenchement du plan canicule est décidé par la direction, sur proposition du responsable de secteur, dès lors qu'un des critères d'alerte définis au tableau du point 3 est atteint.

4.2 Identification des personnes à risque

En début de période estivale (mai), le responsable de secteur établit et met à jour la liste des personnes accompagnées présentant un ou plusieurs facteurs de risque identifiés au point 1.2. Cette liste est intégrée au plan de continuité d'activité et accessible à tout moment par l'équipe.

4.3 Mesures de protection immédiates

Dès le déclenchement du niveau Alerte ou Urgence, les intervenants appliquent les mesures suivantes lors de chaque visite :

- Évaluation de l'état de la personne : température corporelle, état de conscience, hydratation
- Fermeture des volets et fenêtres aux heures chaudes — ouverture nocturne
- Mise à disposition et incitation à la consommation d'eau fraîche (au moins 1,5 litre/jour)
- Utilisation du brumisateur, du linge humide, du ventilateur si disponible
- Vérification du bon fonctionnement de la climatisation si présente
- Signalement immédiat au responsable de secteur de tout signe de détresse thermique

4.4 Signes d'alerte à surveiller

Les intervenants sont formés à reconnaître les signes suivants, qui imposent un appel immédiat au 15 :

- Température corporelle > 40°C
- Confusion mentale, désorientation, perte de connaissance
- Absence de transpiration malgré la chaleur (coup de chaleur)
- Difficultés respiratoires, palpitations
- Crampes musculaires sévères

4.5 Renforcement du lien et suivi

Pendant toute la durée de l'épisode caniculaire, le responsable de secteur organise :

- Un contact téléphonique quotidien avec les personnes à risque ne bénéficiant pas d'une intervention ce jour-là
- Le doublement de la fréquence des visites pour les personnes GIR 1-2
- La traçabilité de chaque contact dans le dossier de la personne accompagnée

5. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la procédure
Intervenant à domicile	Détection des signes de détresse. Mise en œuvre immédiate des mesures de protection. Signalement au responsable de secteur.
Responsable de secteur	Réception des signalements. Déclenchement du niveau d'alerte. Coordination des visites renforcées. Lien avec les familles.
Responsable qualité	Suivi des indicateurs canicule. Traçabilité des actions. Lien avec les autorités sanitaires.
Direction	Décision de déclenchement du plan. Signalement ARS/Conseil Départemental si nécessaire. Communication externe.
Personne accompagnée / famille	Informée des mesures mises en place. Associée à la surveillance et à la mise en sécurité.

6. Signalement et communication externe

Tout événement indésirable survenu dans le contexte d'un épisode caniculaire (hospitalisation, décompensation, décès) fait l'objet d'une déclaration dans le registre EI de Vivéo et d'un traitement selon la procédure Vivéo-PROC-EI-001.

En cas d'EI de niveau 3 ou 4, le directeur apprécie la nécessité d'un signalement aux autorités compétentes (ARS Occitanie, Conseil Départemental 31) au titre de l'article L.331-8-1 du CASF. Ce signalement est formalisé par écrit et archivé.

La communication avec les familles est assurée par le responsable de secteur dès le déclenchement du niveau Alerte. Les mesures prises sont tracées dans le dossier de la personne accompagnée.

7. Indicateurs de suivi

Les indicateurs suivants sont renseignés et analysés à l'issue de chaque épisode caniculaire :

- Nombre de personnes accompagnées classées à risque
- Nombre de visites renforcées réalisées
- Nombre de contacts téléphoniques de suivi effectués
- Nombre d'EI déclarés en lien avec la canicule
- Nombre de signalements aux autorités

Un bilan est présenté en réunion trimestrielle REX et intégré au rapport annuel qualité.

8. Entrée en vigueur et révision

La présente procédure entre en vigueur à compter de sa date de validation par la direction de Vivéo. Elle est révisée au minimum une fois par an, avant le 1er juin de chaque année, afin d'intégrer les éventuelles évolutions du Plan National Canicule et les enseignements des épisodes précédents.

Toute modification est soumise à validation de la direction et donne lieu à la création d'une nouvelle version documentaire. L'ensemble des collaborateurs concernés est informé lors de la mise en vigueur et lors de chaque révision, par voie de communication interne.