

PROCÉDURE

Gestion de crise — Grand froid / Neige / Verglas

Informations documentaires	
Référence	Vivéo-PROC-CRISE-002
Version	1.0 — Premier jet
Date de création	23/03/2026
Rédacteur	Bruno BASSET — Directeur
Validé par	Bruno BASSET — Directeur
Statut	En cours de validation
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 lors d'épisodes de grand froid, de chutes de neige ou de verglas susceptibles de compromettre la sécurité des personnes accompagnées et la continuité des interventions 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 Personnes accompagnées à risque renforcé

- Personnes de 75 ans et plus vivant seules
- Personnes en situation de dépendance (GIR 1 à 3) ne pouvant se déplacer de façon autonome
- Personnes souffrant de pathologies cardiovasculaires ou respiratoires aggravées par le froid
- Personnes dont le logement présente des défauts d'isolation ou un système de chauffage défaillant
- Personnes isolées géographiquement ou en zone à risque de coupure d'accès

2. Cadre réglementaire

- Plan national Grand Froid — Ministère de la Santé / Ministère de l'Intérieur, révisé annuellement
- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges SAD, obligation de continuité de service
- Article L.331-8-1 du CASF — Obligation de signalement en cas d'événement grave
- Recommandations Santé Publique France — prévention des risques liés au froid pour les personnes vulnérables

3. Niveaux d'alerte et actions associées

Niveau d'alerte	Déclencheur	Actions requises
-----------------	-------------	------------------

Vigilance	Météo France jaune — Températures < 0°C annoncées	Information des intervenants. Vérification du chauffage lors des passages. Anticipation des plannings.
Alerte	Météo France orange — Températures < -5°C — Chutes de neige significatives	Réorganisation des tournées. Priorisation des personnes à risque. Contact téléphonique renforcé. Vérification stocks alimentaires et chauffage.
Urgence	Météo France rouge — Accès au domicile impossible — Personne en détresse	Appel 15 si détresse vitale. Activation cellule de crise. Signalement direction immédiat. Coordination avec services de secours et mairie.

4. Procédure d'activation et de gestion

4.1 Veille météorologique

En période hivernale (1er novembre au 31 mars), le responsable de secteur consulte quotidiennement les bulletins Météo France. Dès l'annonce d'une vigilance orange ou rouge, le plan est activé sans délai par la direction.

4.2 Anticipation des interventions

- Révision des plannings pour anticiper les horaires avant les conditions dégradées
- Vérification de l'équipement des intervenants : chaussures antidérapantes, vêtements chauds, téléphone chargé
- Mise à jour de la liste des personnes prioritaires

4.3 Mesures de protection lors des interventions

- Vérification du bon fonctionnement du chauffage et de la température intérieure (min. 19°C)
- Contrôle des stocks alimentaires et de boissons chaudes disponibles
- Évaluation de l'état général : hypothermie, engelures, déshydratation
- Signalement immédiat au responsable de secteur de toute situation préoccupante

4.4 Gestion de l'impossibilité d'accès

- Contact téléphonique immédiat avec la personne et/ou sa famille
- Information du responsable de secteur et de la direction
- Coordination avec services municipaux, pompiers ou SAMU si nécessaire
- Traçabilité de l'impossibilité d'intervention et déclaration en EI si risque pour la personne

5. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la procédure
Intervenant à domicile	Veille météo locale. Signalement des difficultés d'accès. Application des mesures de protection. Remontée des situations préoccupantes.
Responsable de secteur	Activation du plan. Réorganisation des tournées. Priorisation des personnes à risque. Coordination des remplacements.
Direction	Décision de déclenchement. Signalement ARS/Conseil Départemental si EI grave. Communication externe.
Personne accompagnée / famille	Informée des modifications d'horaires. Associée à la surveillance du domicile.

6. Signalement et communication externe

Tout EI survenu dans ce contexte fait l'objet d'une déclaration 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.

7. Indicateurs de suivi

- Nombre d'interventions reportées ou impossibles en raison des conditions météo
- Nombre de contacts téléphoniques de substitution réalisés
- Nombre d'EI déclarés en lien avec le grand froid

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 novembre de chaque année. Toute modification est soumise à validation de la direction et donne lieu à la création d'une nouvelle version documentaire.