

PROCÉDURE

Gestion de crise — Maltraitance avérée / Signalement grave

Informations documentaires	
Référence	Vivéo-PROC-CRISE-005
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 de réponse de Vivéo Services Toulouse face à une situation de maltraitance avérée ou fortement suspectée à l'égard d'une personne accompagnée, qu'elle soit commise par un intervenant, un tiers au domicile ou un membre de l'entourage. Elle constitue un événement de crise institutionnelle de niveau 3 ou 4 au sens de la procédure Vivéo-PROC-EI-001.

1.2 Définition de la maltraitance

Constitue une situation de maltraitance tout acte ou omission commis à l'égard d'une personne accompagnée, entraînant une atteinte à son intégrité physique, psychologique, financière, à ses droits ou à sa dignité. Les formes concernées sont : maltraitance physique, psychologique, financière, sexuelle, négligence active ou passive.

2. Cadre réglementaire

- Article L.119-1 du CASF — Définition légale de la maltraitance
- Article 434-3 du Code pénal — Obligation de signalement de maltraitance
- Article L.331-8-1 du CASF — Signalement obligatoire aux autorités
- Loi n°2024-317 du 8 avril 2024 (Bien Vieillir) — Renforcement des obligations de signalement
- Critère impératif HAS 3.11.1 et 3.11.2 — Plan de prévention et gestion des risques de maltraitance
- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges SAD

3. Procédure de gestion immédiate

3.1 Détection et signalement interne

Tout intervenant ou collaborateur ayant connaissance ou suspicion d'une situation de maltraitance doit en informer immédiatement le responsable de secteur, sans attendre la fin de l'intervention. Cette obligation est inconditionnelle et s'impose quelle que soit l'identité de l'auteur présumé.

3.2 Mesures immédiates de protection

- Mise en sécurité de la personne accompagnée : appel 15 si urgence vitale, appel 17 si danger immédiat
- Suspension immédiate de l'intervenant impliqué dans l'attente de l'instruction — sans préjuger de la culpabilité
- Interdiction de tout contact entre l'auteur présumé et la victime
- Préservation des éléments de preuve disponibles

3.3 Signalement externe obligatoire

- Signalement au Conseil Départemental 31 (cellule de recueil des informations préoccupantes — CRIP) dans les 24 heures
- Signalement à l'ARS Occitanie au titre de l'article L.331-8-1 du CASF
- Dépôt de plainte auprès du Procureur de la République si maltraitance avérée — décision du directeur
- Information de la personne accompagnée, de sa famille ou de son représentant légal

3.4 Instruction interne

Le directeur diligente une instruction interne dans les 48 heures suivant le signalement. Cette instruction comprend : recueil des témoignages, consultation du dossier de la personne, analyse des transmissions. Les conclusions sont formalisées et archivées.

4. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la procédure
Intervenant à domicile	Signalement immédiat sans délai. Ne pas intervenir seul. Préserver les preuves.
Responsable de secteur	Réception du signalement. Mesures immédiates de protection. Information de la direction dans l'heure.
Direction	Décision de suspension de l'intervenant. Signalements externes. Instruction interne. Communication avec les autorités.
Responsable qualité	Ouverture de la fiche EI niveau 3 ou 4. Déclenchement RCC ou RMM. Traçabilité complète.

5. Suivi et prévention

Tout signalement de maltraitance donne lieu à un retour d'expérience (REX) en équipe dans les 30 jours, dans un cadre bienveillant et non punitif, afin d'identifier les facteurs de risque et de renforcer les mesures de prévention. Les enseignements sont intégrés au plan de formation interne.

6. Indicateurs de suivi

- Nombre de signalements de maltraitance déclarés
- Délai de signalement externe (cible : < 24 heures)
- Nombre de REX organisés à la suite d'un signalement

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