

PROCÉDURE

Gestion de crise — Situation de violence grave au domicile

Informations documentaires	
Référence	Vivéo-PROC-CRISE-009
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

La présente procédure définit les modalités de réponse de Vivéo Services Toulouse face à une situation de violence grave survenant au domicile d'une personne accompagnée : violence physique ou verbale exercée par un tiers (aidant, proche, visiteur) à l'encontre de la personne accompagnée ou de l'intervenant, ou situation de danger grave et immédiat pour l'une ou l'autre des personnes présentes.

2. Cadre réglementaire

- Code pénal art. 223-6 — Non-assistance à personne en danger
- Code pénal art. 434-3 — Obligation de signalement de mauvais traitements
- Article L.331-8-1 du CASF — Signalement aux autorités
- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges SAD

3. Conduite à tenir pour l'intervenant

3.1 En cas de danger immédiat

- Quitter les lieux immédiatement si la sécurité de l'intervenant est menacée — priorité absolue
- Appel immédiat du 17 (police) ou du 15 (SAMU) selon la nature de l'urgence
- Ne pas s'interposer physiquement entre les protagonistes
- Appel immédiat du responsable de secteur depuis un endroit sécurisé

3.2 Après la mise en sécurité

- Rapport factuel immédiat au responsable de secteur : faits observés, personnes impliquées, heure
- Ne pas retourner au domicile concerné sans instruction de la direction
- Proposition de soutien psychologique à l'intervenant si nécessaire

3.3 Évaluation et signalement

- Évaluation de la situation par le directeur dans les 2 heures

- Si violence sur personne accompagnée : signalement CRIP Conseil Départemental 31 et ARS
- Si plainte pénale nécessaire : accompagnement de l'intervenant ou de la personne accompagnée
- Déclaration EI niveau 3 ou 4 selon les conséquences

4. Mesures organisationnelles post-événement

À la suite d'un événement de violence grave, le directeur décide :

- De la suspension ou de la modification des interventions au domicile concerné
- D'une visite d'évaluation conjointe avec le responsable de secteur avant toute reprise
- De l'orientation de la personne accompagnée vers les services sociaux ou médico-sociaux compétents
- D'un REX en équipe dans les 30 jours

5. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la procédure
Intervenant à domicile	Priorité à sa propre sécurité. Appel secours. Rapport factuel immédiat. Ne pas retourner au domicile sans instruction.
Responsable de secteur	Réception du signalement. Évaluation immédiate. Information de la direction. Soutien à l'intervenant.
Direction	Décision de suspension des interventions. Signalements externes. Accompagnement démarches légales.
Responsable qualité	Ouverture fiche EI. Déclenchement analyse. Traçabilité complète.

6. Indicateurs de suivi

- Nombre de situations de violence déclarées
- Délai de signalement aux autorités
- Nombre de REX organisés

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.