

PROCÉDURE

Gestion de crise — Incendie ou sinistre au domicile

Informations documentaires	
Référence	Vivéo-PROC-CRISE-007
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 d'intervention de Vivéo Services Toulouse en cas d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de tout sinistre grave survenant au domicile d'une personne accompagnée lors d'une intervention ou découvert par l'intervenant. Cet événement est classé EI de niveau 3 ou 4 selon son issue.

2. Cadre réglementaire

- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 — Cahier des charges SAD
- Article L.331-8-1 du CASF — Signalement obligatoire
- Code pénal art. 223-6 — Non-assistance à personne en danger

3. Conduite à tenir immédiate

3.1 Priorités absolues dans les premières minutes

- Évacuation immédiate de la personne accompagnée si possible, sans mettre sa vie ni celle de l'intervenant en danger
- Appel du 18 (pompiers) ou du 112 en priorité absolue
- Appel du 15 (SAMU) si la personne est blessée ou en détresse vitale
- Ne jamais tenter d'éteindre un incendie si cela met en danger la personne ou l'intervenant
- Alerter les voisins et activer les issues de secours si disponibles

3.2 Après la mise en sécurité

- Appel immédiat du responsable de secteur
- Information de la famille ou du représentant légal
- Rester avec la personne accompagnée jusqu'à la prise en charge par les secours
- Ne pas réintégrer les lieux avant autorisation des pompiers

3.3 Signalements et suivi

- Déclaration en EI niveau 3 ou 4 selon les conséquences
- Signalement ARS/Conseil Départemental si EI grave — dans les 48 heures
- Coordination avec les services sociaux pour relogement d'urgence si nécessaire
- Déclenchement RCC ou RMM selon le niveau de gravité

4. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle dans la procédure
Intervenant à domicile	Évacuation et appel secours en priorité. Ne jamais intervenir seul face aux flammes. Informer responsable de secteur.
Responsable de secteur	Coordination immédiate. Information direction et famille. Traçabilité de l'événement.
Direction	Signalements externes. Coordination avec services sociaux. Activation cellule de crise si niveau 4.
Responsable qualité	Ouverture fiche EI. Déclenchement analyse selon niveau. Suivi du plan d'action.

5. Indicateurs de suivi

- Nombre de sinistres déclarés au domicile de personnes accompagnées
- Délai de signalement aux autorités
- Suites données : relogement, hospitalisation, retour au domicile

6. 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.