

Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles



Ecouter



Analyser



Protéger



Prévenir

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT · Convention Collective IDCC 3127

Agence de Toulouse · Version 2026 · 39 fiches



Formation interne

INT-16.2

Équipes ADVF* et AM*

*ADVF : Assistant(e) de vie aux familles

*AM: Assistant(e) Ménager(e)

Vivéo Toulouse

Sommaire

Cliquez sur le code d'une fiche pour y accéder directement

DROITS & DÉONTOLOGIE

- [RBP1](#)  Droits des Bénéficiaires
- [RBP3](#)  Droit à l'Image
- [RBP5](#)  Limites Professionnelles
- [RBP6](#)  Interdictions Générales

ORGANISATION DU TRAVAIL

- [RBP7](#)  Astreinte & Continuité de Service
- [RBP8](#)  Cahier de Coordination / Carnet de Liaison
- [RBP10](#)  Tenue Professionnelle
- [RBP11](#)  Intervenir chez un Bénéficiaire
- [RBP20](#)  Aide aux Tâches Domestiques — Limites

HYGIÈNE & SOINS

- [RBP12](#)  Entretien du Cadre de Vie
- [RBP13](#)  Entretien du Linge
- [RBP14](#)  Réfection d'un Lit
- [RBP32](#)  Aide à l'Hygiène & Toilette
- [RBP33](#)  Aide aux Transferts & Déplacements
- [RBP37](#)  Aide à la Respiration
- [RBP38](#)  Aide aux Soins & Élimination

PRÉVENTION & SÉCURITÉ

- [RBP2](#)  Sorties Extérieures
- [RBP9](#)  Prévention Grand Froid / Forte Chaleur
- [RBP19](#)  Prévention Risques Routiers

- [RBP31](#)  Vigilance Fraudes & Démarchages
- [RBP34](#)  Consignes de Sécurité — Chutes & Trajet
- [RBP35](#)  Prévention Manutention & Postures

URGENCES & SIGNALEMENT

- [RBP4](#)  Risques Santé des Aidants
- [RBP15](#)  Absence de Réponse du Bénéficiaire
- [RBP16](#)  Chute du Bénéficiaire
- [RBP18](#)  Violence & Agressivité
- [RBP22](#)  Maltraitance — Identification
- [RBP23](#)  Protocole Maltraitance — Signalement
- [RBPP39](#)  Événements Indésirables

ACCOMPAGNEMENT

- [RBP17](#)  Gestion des Conflits
- [RBP21](#)  Syndrome de Diogène
- [RBP36](#)  Prévention Fugues & Errances

PATHOLOGIES & MALADIES

- [RBP24](#)  Maladie d'Alzheimer
- [RBP25](#)  Maladie de Parkinson
- [RBP26](#)  Risques liés au Diabète
- [RBP27](#)  Protocole Hypoglycémie
- [RBP28](#)  Schizophrénie
- [RBP29](#)  Risques liés à l'Alcoolisme
- [RBP30](#)  Risques liés aux Médicaments



Droits & Déontologie

4 fiches dans cette section



Points clés

- 👉 Non-discrimination : origine, sexe, handicap, religion...
- 📘 Droit à l'information claire et à l'accompagnement adapté
- ✅ Libre choix du prestataire et consentement éclairé
- 🏠 Droit à l'autonomie et exercice des droits civiques
- 🔒 Dignité, intimité et confidentialité — absolues
- 🗣️ Droit d'émettre des réclamations et d'être entendu

⚡ À retenir

Ces droits s'appliquent à TOUS les bénéficiaires sans exception

🧠 Mon mémo

En cas de doute → j'appelle l'agence

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027

RBP3



Droit à l'Image

Accord écrit obligatoire avant toute photo ou vidéo



Points clés

- 🚫 JAMAIS de photo ou vidéo sans consentement écrit préalable
- 📄 L'accord précise : support, objectif et durée d'utilisation
- 🔄 Changement d'usage = nouveau consentement obligatoire
- ⚖️ Sous tutelle/curatelle → le protecteur juridique décide
- 👤 Réseaux sociaux : INTERDITS pour les photos de bénéficiaires
- ❌ Toute violation = sanction disciplinaire immédiate

⚡ À retenir

Toute violation du droit à l'image entraîne une sanction disciplinaire

🧠 Mon mémo

Pas d'accord écrit → pas de photo, jamais

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

-  Je suis intervenant(e) à domicile, pas un membre de la famille
-  Je me réfère TOUJOURS au plan d'intervention
-  Je n'assume pas les rôles familiaux ou médicaux
-  Je préserve mon équilibre personnel et professionnel
-  J'alerte le responsable si les besoins ont évolué
-  Je contacte l'agence si la situation dépasse mes compétences

⚡ À retenir

Les limites professionnelles protègent VOUS et le bénéficiaire

Mon mémo

Si la situation me dépasse → j'appelle l'agence

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027

RBP6



Interdictions Générales

Ce qu'il est interdit de faire en toutes circonstances



Points clés

-  Démarches bancaires ou administratives à la place des familles
-  Intervenir en l'absence du bénéficiaire sans accord
-  Amener des tiers (enfant, ami, animal) chez le bénéficiaire
-  Accepter cadeaux ou argent / avoir une procuration bancaire
-  Fumer, manger chez le bénéficiaire (sauf ordre de mission)
-  Téléphone personnel interdit pendant l'intervention

⚡ À retenir

Ces interdictions protègent le bénéficiaire ET l'intervenant

Mon mémo

En cas de doute sur ce que je peux faire → j'appelle l'agence

Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Organisation du travail

5 fiches dans cette section



Astreinte : 06 98 93 31 33 - en dehors des horaires d'ouverture d'agence



Points clés

-  Numéro dédié aux bénéficiaires lourdement handicapés
-  Planning trimestriel établi à l'avance
-  Objectif unique : sécurité du bénéficiaire 7j/7
-  L'intervenant(e) peut ne pas connaître le bénéficiaire
-  Heures d'intervention communiquées le lundi matin
-  Salarié absent → justificatif médical obligatoire

⚡ À retenir

L'astreinte garantit la continuité de service 7j/7

Mon mémoire

Vivéo Toulouse

Urgence en dehors des horaires d'ouverture de l'agence:

 **06 98 93 31 33**

Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Points clés

-  Outil OBLIGATOIRE — contrôlable par le Conseil Départemental
-  Consulter le cahier EN DÉBUT d'intervention
-  Rédiger EN FIN d'intervention — clair et précis
-  Éviter 'RAS' ou 'prestation habituelle' — trop vague !
-  Noter : tâches réalisées, repas (quantité), observations
-  Vérifier aussi le cahier des infirmiers si présent

⚡ À retenir

Un cahier bien tenu = meilleure prise en charge du bénéficiaire

🧠 Mon mémo

Je lis en arrivant → j'agis → j'écris en partant

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

-  Vêtements propres et adaptés au travail à domicile
-  Chaussures antidérapantes tenant la cheville
-  Bijoux déconseillés — risque de blessure du bénéficiaire
-  Cheveux longs obligatoirement attachés / Ongles courts
-  Affaires personnelles dans le sac, fermé
-  Téléphone dans le sac sauf urgence ou pointage

⚡ À retenir

La tenue professionnelle protège votre santé et votre image

🧠 Mon mémo

Propre · chaussures antidérapantes · cheveux attachés

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

-  AVANT : consulter My Vivéo + ordre de mission + préparer le trajet
-  À L'ARRIVÉE : sonner/frapper, saluer, se présenter, pointer
-  PENDANT : suivre l'ordre de mission, prioriser les tâches
-  PENDANT : maintenir le lien social avec la personne
-  FIN : remplir le cahier, rappeler la prochaine intervention
-  FIN : pointer le départ, refermer à clé si nécessaire

À retenir

L'ordre de mission évolue — le consulter régulièrement !

Mon mémo

My Vivéo avant chaque visite → je pointe → j'écris

Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- ❌ INTERDIT : grosse lessive à la main, lessiver murs/plafonds
- ❌ INTERDIT : peindre, jardiner, plomberie, électricité
- ❌ INTERDIT : entretien parties communes / cave / garage
- ❌ INTERDIT : déplacer des meubles lourds (canapé, frigo...)
- 📖 ESCABEAU : maximum 3ème marche pour prévenir les chutes
- ❓ En cas de doute sur une tâche → responsable de secteur

À retenir

Il est interdit de porter des charges trop lourdes — demandez !

Mon mémoire

Je doute si cette tâche est dans mon rôle → j'appelle mon responsable

Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Hygiène & Soins

7 fiches dans cette section



De la pièce la plus propre vers la plus sale



Points clés

-  Aspirateur ou balai humide (jamais de balayage à sec)
-  Porter des gants avec tous les produits d'entretien
-  Chaque pièce : aérer, secouer tapis, arroser les plantes
-  Salle de bain : désinfection OBLIGATOIRE (lavette dédiée)
-  Cuisine : vérifier les dates de péremption frigo/placard
-  Produits toujours dans leurs emballages d'origine

⚡ À retenir

Bénéficiaire si possible hors de la pièce pendant le dépoussiérage

🧠 Mon mémoire

Je porte mes gants → je commence par les pièces les plus propres

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Points clés

- Lire les étiquettes AVANT de lancer le programme
- Trier le linge selon les habitudes et les étiquettes
- Respecter les symboles : lavage, séchage, repassage
- Repasser du plus délicat vers le plus chaud
- Vêtements sombres → repasser à l'envers
- Plier et ranger selon les habitudes du bénéficiaire

⚡ À retenir

En cas de doute sur un vêtement → demander au bénéficiaire

Mon mémoire

Je lis l'étiquette avant de laver → je demande en cas de doute

Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

-  LIT VIDE : chaise au pied, déborder, vérifier matelas
-  LIT OCCUPÉ : informer le bénéficiaire à chaque étape
-  Tourner la personne sur le côté — EN SÉCURITÉ
-  Alèse si nécessaire — Taies d'oreiller changées
-  Matelas souillé : éponge + produit adapté ou vinaigre blanc
-  Aérer la pièce après nettoyage du matelas

⚡ À retenir

Pour le lit occupé : toujours informer, toujours vérifier la sécurité

🧠 Mon mémo

J'informe la personne avant chaque geste → sécurité d'abord

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

-  De préférence le matin — selon le rythme du bénéficiaire
-  Quasi autonome : accompagner, surveiller, tendre la serviette
-  Peu autonome : rôle actif + sécurité (siège douche, barres)
-  Toilette au lit : RÉSERVÉE au personnel soignant (AS* ou IDE*)
-  Respecter toujours l'intimité profonde de la personne
-  Nettoyer la salle de bain après la toilette

*AS: Aide-Soignant

*IDE: Infirmier Diplômé d'Etat

⚡ À retenir

La toilette au lit n'est PAS du ressort de l'auxiliaire de vie

🧠 Mon mémoire

Je respecte l'intimité de la personne → je nettoie après

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- ✓ Transfert adulte possible SI la personne peut aider
- ⊘ Personne 'poids mort' → lève-malade OBLIGATOIRE
- 👶 Enfant possible si < 25 kg avec aide de l'enfant
- ⊘ Au-delà de 25 kg sans aide → lève-malade OBLIGATOIRE
- 🔧 Repositionnement : si conditions techniques sécurisées
- ✗ Courses avec carte bleue du bénéficiaire : INTERDIT

⚡ À retenir

Porter un bénéficiaire sans matériel = danger pour vous et pour lui

🧠 Mon mémo

La personne ne peut pas m'aider → j'utilise le lève-malade

📚 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Points clés

- ✓ COUGH ASSIST : possible avec délégation de geste préalable
- 👁 SURVEILLANCE VNI* : possible (pose masque + préconisations)
- ✗ RÉGLAGE VNI : NON du ressort d'un SAAD
- 🎓 ASPIRATIONS : avec formation officielle + certificat
- ✓ AÉROSOLS : avec validation préalable du responsable
- ✗ PRISE DE SATURATION : interdite sauf validation du responsable

* Surveillance d'une Ventilation Non Invasive

⚡ À retenir

Toute délégation de soin nécessite une validation préalable du responsable

🧠 Mon mémo

Acte respiratoire → uniquement si formé(e) et autorisé(e) par le responsable

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- ✓ CHANGES: possible si bénéficiaire souillé entre 2 passages IDE
- ✗ CONTENTION: acte médical — JAMAIS par un(e) intervenant(e) Vivéo
- ✓ SOINS BOUCHE/YEUX : possible si non médicaux
- ✗ DEXTRO (glycémie): interdit sauf validation du responsable de secteur
- ✓ POMMADES non médicamenteuses: possible si prescrites
- ✗ PRÉVENTION ESCARRES: acte de soin — JAMAIS par un(e) intervenant(e) Vivéo

⚡ À retenir

En cas de doute sur un acte → TOUJOURS demander au responsable

🧠 Mon mémo

Je doute si je peux faire cet acte → j'appelle mon responsable

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Prévention & Sécurité

6 fiches dans cette section



Points clés

- 💧 Proposer à boire AVANT la sortie
- 🍽️ Vérifier que le repas a été pris avant de partir
- 🧥 Tenue adaptée à la météo et au type de sortie
- 🦯 Matériel de marche présent (cane, déambulateur...)
- 🚽 Proposer les toilettes avant le départ
- 📄 Vérifier le cahier de coordination si passage IDE prévu

⚡ À retenir

Doute ou malaise : 1. Agence 2. Famille/IDE 3. SAMU 15

🧠 Mon mémo

Avant de sortir → boisson · repas · matériel · toilettes

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Plan Hivernal (1 nov → 31 mars) et Vague de Chaleur



Points clés

- ❄ FROID : maintenir la chaleur, éviter les sorties aux heures froides
- 🏠 FROID : vérifier les appareils de chauffage
- ☀ CHALEUR : brumisateur, volets fermés aux heures chaudes
- 🔥 CHALEUR : pause repas dans un endroit frais
- 💧 S'hydrater RÉGULIÈREMENT (gourdes à l'agence)
- 🚑 Situation inquiétante → appeler le 15 ou le 18

⚡ À retenir

Froid et chaleur extrêmes = danger vital pour les personnes fragiles

🧠 Mon mémoire

Je surveille → je protège → j'appelle l'agence ou le 15

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Déplacements entre domiciles — risque à prévenir



Points clés

-  À PIED : trottoirs, passages protégés, signalisation piéton
-  2 ROUES : casque obligatoire, code de la route, pas de musique
-  VOITURE : ceinture, permis valide, assurance à jour
-  Jamais de téléphone au volant — JAMAIS
-  Transport bénéficiaire : attestation assurance OBLIGATOIRE
-  Retard → prévenir l'employeur qui donnera une solution

À retenir

Matériel spécifique disponible à l'agence (protection siège...)

Mon mémoire

En retard → j'appelle l'agence. Au volant → je raccroche

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Points clés

-  Faux agents CD31 réclamant remboursements en espèces APA*
-  Ouvrir uniquement aux personnes connues + vérifier carte pro
-  Refuser tout démarchage téléphonique non sollicité
-  Limiter l'usage de la carte bancaire — s'inscrire sur Bloctel
-  Victime → faire opposition + porter plainte
-  Tout soupçon → signaler à l'agence immédiatement

* Allocation Personnalisée d'Autonomie

À retenir

Le CD31 (Comité Départemental 31) ne demande JAMAIS de remboursement en espèces au domicile

Mon mémo

Je vois quelque chose de suspect → j'appelle l'agence tout de suite

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Prévenir les chutes et accidents de trajet



Points clés

-  Chaussures tenant la cheville, pas de semelles hautes
-  Escaliers : pas de précipitation, dégager obstacles, bon éclairage
-  Repérer : sol glissant, pièces encombrées ou mal éclairées
-  Escabeau adapté et stable — maximum 3ème marche
-  Trajets : respecter le code de la route, prévenir si retard
-  Ranger le matériel dans un endroit accessible après utilisation

À retenir

5 minutes perdues valent mieux qu'un accident

Mon mémoire

Je repère les dangers → je sécurise → j'élimine les obstacles

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Protéger son dos et son corps au quotidien



Points clés

-  Alternier tâches difficiles et simples — ne pas surmener
-  Utiliser le matériel adapté et en bon état
-  Ne pas porter ni déplacer des charges trop lourdes
-  GlissDom recommandé pour les meubles imposants
-  Pour ramasser au sol : fléchir les JAMBES — JAMAIS le dos
-  Droit de retrait si situation de danger avéré

⚡ À retenir

Un problème de dos peut entraîner une inaptitude définitive au métier

🧠 Mon mémoire

Je ramasse au sol → je plie les jambes, jamais le dos

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Urgences & Signalement

7 fiches dans cette section



Identifier et prévenir l'épuisement des aidants familiaux



Points clés

- 🏠 Perte de poids, troubles de la vue ou de l'audition
- 🏠 Isolement, espacement des visites, conflits familiaux
- 😞 Souffrance psychologique, troubles de la mémoire
- 💰 Difficultés financières ou d'accès aux soins
- 💬 Encourager l'aidant à s'exprimer dès la visite initiale
- 📁 Orienter vers : DAC31, CCAS, plateformes de répit

*DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination

*CCAS: Centre Communal d'Action Sociale

⚡ À retenir

Signaler TOUT changement à l'agence sans attendre

🧠 Mon mémoire

Je vois un aidant qui s'épuise → j'en parle à mon responsable

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Procédure en cas d'absence de réponse à votre arrivée



Points clés

-  Frapper/sonner avec insistance — demander au gardien/voisin
-  Appeler le bénéficiaire (numéros sur le planning)
-  S'informer auprès du voisinage immédiat
-  Prévenir l'agence qui donnera la marche à suivre
-  Laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres
-  Avec clés : attendre l'accord de l'agence avant d'entrer

À retenir

Urgence vitale constatée → SECOURS D'ABORD, agence ensuite

Mon mémo

Pas de réponse → je frappe · j'appelle · voisins · agence

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- 👁️ CONSCIENT : interroger (douleurs ?), observer (plaie, pâleur)
- 👂 Demander si elle peut se mettre en position confortable
- 🩹 Couvrir la personne — surveiller attentivement
- 🚒 Blessure grave → appeler pompiers (18) ou SAMU (15)
- 🚫 INCONSCIENT : NE PAS BOUGER la personne
- 📞 Appeler immédiatement 18 ou 15 — suivre leurs consignes

⚡ À retenir

Ne jamais relever seul(e) si la personne ne peut pas aider

🧠 Mon mémoire

Chute → je couvre · j'observe · j'appelle. Inconscient → 15 ou 18

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- 🗣️ Violence verbale : répondre avec calme et professionnalisme
- ☎️ Dialogue impossible → informer famille/bénéficiaire + agence
- 👊 Violence physique : ARRÊTER l'intervention immédiatement
- 📄 Si agressé(e) : QUITTER LES LIEUX sans délai
- 🏢 Prévenir IMMÉDIATEMENT la direction pour consignes
- 👮 Selon la gravité : dépôt de plainte conseillé

⚡ À retenir

JAMAIS accepter la violence — signaler SYSTÉMATIQUEMENT

🧠 Mon mémoire

Je suis agressé(e) → je quitte les lieux → j'appelle l'agence

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Reconnaître les différentes formes de maltraitance



Points clés

- 👊 Physiques : coups, blessures, contentions abusives
- 😞 Psychologiques : menaces, insultes, humiliations
- 💰 Financières : vols, captation de biens, procurations abusives
- 💊 Médicales : excès ou privation de médicaments
- 😞 Négligences : passives (ignorance) ou actives (intention)
- 🏠 Civiques : limitation des droits, tutelle abusive

⚡ À retenir

Tout soupçon → alerter IMMÉDIATEMENT le Responsable Coordinateur

🧠 Mon mémoire

Je vois quelque chose d'anormal → je le signale à mon responsable et je fais une déclaration d'événement indésirable.

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027

Numéro national : 3133 (remplace le 3977 depuis le 01/03/2026)



Points clés

- ☎ 3133 : plateforme nationale depuis le 01/03/2026
- 🕒 Gratuit — 7j/7 de 9h à 20h
- 👂 Accessible aux sourds/malentendants via lien dédié
- 📩 Remontée IMMÉDIATE RS → Coordinatrice Générale (codécision)
- 💻 Traçabilité OBLIGATOIRE dans le logiciel FACT
- 🏛 Signalement : AS APA, MDPH, UTS, SAVS, SAMSAH, FAMJ

⚡ À retenir

Le 3133 remplace le 3977 depuis le 1er mars 2026 (loi de finances 2026)

🧠 Mon mémo

Maltraitance → j'appelle le 3133 (9h-20h · 7j/7 · gratuit)

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Points clés

Tout évènement non prévu pouvant nuire à une personne ou perturber la prestation.

En lien avec l'accompagnement

Chute · Maltraitance · Dégradation soudaine de l'état · Violence envers l'intervenant

En lien avec un dysfonctionnement

Situation perturbant la prestation · Accident lié à un équipement défectueux

En lien avec une casse

Objet cassé au domicile du bénéficiaire

L'obligation de déclarer

 Loi du 2 janvier 2002 : tout EI grave doit être signalé

 Déclaration le jour même ou au plus tard le lendemain

 Ne pas déclarer = risque de responsabilité personnelle

 L'agence vous accompagne — jamais seul(e)

À retenir

- 1 Je **sécurise** — Je reste calme · J'évalue · J'appelle le 15 si besoin
- 2 Je **préviens** — J'appelle le responsable coordinateur le jour même
- 3 Je **remplis la fiche EI** — Quoi · Quand · Où · Qui · Comment · Témoins
- 4 Je **remets la fiche** — Je la transmets à l'agence

Mon mémo

Déclarer, ce n'est pas accuser. C'est améliorer.

-  Protège le bénéficiaire
-  Me protège
-  Améliore le service
-  Respecte la loi

-  « Si je déclare, je vais avoir des problèmes »
-  Déclarer vous protège. Ne pas déclarer peut vous exposer.
-  « C'est une petite chute, ça ne vaut pas la peine »
-  Même une chute légère doit être signalée : c'est l'obligation

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Accompagnement

3 fiches dans cette section



Points clés

- 😬 TOUJOURS calmer par le dialogue — écouter, laisser parler
- 🧑 Rester CALME et PROFESSIONNEL en toutes circonstances
- 📄 Se référer au PLAN D'INTERVENTION — c'est ma référence
- 📞 Si conflit non résolu → appeler l'agence ou la direction
- 💬 Maintenir la COMMUNICATION NON VIOLENTE
- 🔄 L'agence peut modifier le plan d'intervention si besoin

⚡ À retenir

Vous n'êtes jamais seul(e) pour gérer un conflit — appelez l'agence

🧠 Mon mémoire

Conflit non résolu → j'appelle l'agence, je ne reste pas seul(e)

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Accompagner avec respect une personne en accumulation d'objets



Points clés

- 🗣️ L'accumulation = besoin vital perçu — ne pas l'imposer autrement
- 🤖 Nettoyer sans accord → anxiété intense, crises de panique
- 👤 Réaction défensive ou agressive possible face à une intrusion
- 📺 Risque de récurrence si la cause psychologique n'est pas traitée
- 📁 Court terme : améliorer les conditions sanitaires
- 🤝 Approche douce, respectueuse, en accord avec la personne

⚡ À retenir

Le ménage seul ne résout pas le syndrome — orientation médicale nécessaire

🧠 Mon mémo

Je ne jette rien sans accord → j'en parle à mon responsable

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Accompagner et sécuriser les personnes sujettes aux errances



Points clés

- Insiste pour sortir → accompagner et distraire dehors
- Repérer les constantes : heure, circonstances, moment
- Sécuriser l'environnement : ne pas laisser les clés visibles
- Sensibiliser voisins et amis proches à la situation
- Prévoir une identification et des photos récentes
- Disparition → 17 (police) ou 112 — sans attendre 24h

⚡ À retenir

En cas de disparition : NOM + description + dernière position + photo

🧠 Mon mémoire

Personne disparue → j'appelle le 17 ou le 112 tout de suite

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Pathologies & Maladies

7 fiches dans cette section



Points clés

- 💡 Stimuler les ressources encore présentes avec douceur
- ⚠️ Ne pas surstimuler — adapter le rythme à la personne
- 😊 Attitude calme et **CONSTANTE** à tout moment
- 👁️ S'adresser face à la personne, à sa hauteur
- 🗣️ Si dans son monde → distraire plutôt que raisonner
- 💬 Inviter à parler si elle le souhaite

⚡ À retenir

Oublier ses clés ≠ Alzheimer — seul un médecin peut diagnostiquer

🧠 Mon mémoire

Comportement étrange → je reste calme et je distrait doucement

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Guide HAS



Points clés

- 🧘 Éviter le stress — maintenir un environnement calme
- 🍎 Hygiène de vie: alimentation, hydratation, sommeil, exercice
- 🚶 Favoriser la marche et les gestes du quotidien
- 📺 La maladie n'évolue pas régulièrement — c'est normal
- 👂 Faire sentir la personne **EN SÉCURITÉ** à tout moment
- ⚙️ En crise d'angoisse : endroit confortable, parler calmement

⚡ À retenir

Les comportements surprenants font partie de la maladie

🧠 Mon mémoire

Crise d'angoisse → endroit calme, je parle doucement, je reste

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo - HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



Guide HAS



Points clés

- ❌ La surveillance de la glycémie N'EST PAS votre rôle
- 👤 Suivre strictement le régime alimentaire du bénéficiaire
- 🚭 Sensibiliser à ne pas fumer, éviter l'alcool
- 🏃 Encourager l'activité physique adaptée
- 👁 Surveiller : soif intense, fatigue, vision troublée
- 📞 Signaler tout changement alimentaire ou comportemental

⚡ À retenir

Donner les médicaments UNIQUEMENT si préparés dans un pilulier par l'IDE

🧠 Mon mémoire

Je respecte le régime → je ne touche pas au pilulier → je signale

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- ⚠ Signes : tremblements, pâleur, trouble parole/équilibre
- 🍬 CONSCIENT : resucrer en douceur — 15g de glucides
- 🍷 3 morceaux de sucre OU jus de fruit OU soda non light
- ❌ Éviter chocolat et fruits (effet hyperglycémiant trop lent)
- 🚫 INCONSCIENT : NE PAS faire avaler → risque d'étouffement
- ☎ Non maîtrisée → appeler le 15 (fixe) ou 112 (mobile)

⚡ À retenir

Après hypoglycémie sévère → analyser les causes avec le médecin

🧠 Mon mémoire

Conscient → du sucre. Inconscient → je n'essaie pas → j'appelle le 15

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- 🧠 Accepter la perte d'énergie — ce n'est PAS de la paresse
- 🚫 Éviter la surstimulation et le stress
- 💬 Communiquer clairement, simplement, comportement stable
- 🚫 Idées délirantes : NE PAS raisonner → alerter la hiérarchie
- ⚠️ Agitation + risque d'agressivité → appeler l'agence
- 📅 Ne pas fixer d'objectifs trop élevés — petites étapes

⚡ À retenir

NE PAS rester isolé(e) — prévenir si traitement non suivi

🧠 Mon mémoire

Comportement inhabituel → je n'argumente pas → j'appelle l'agence

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitances 2024-2027



La dépendance à l'alcool est une maladie — sans jugement



Points clés

-  La personne dépendante est souvent en grande détresse
-  NE JAMAIS juger — il y a TOUJOURS une raison de boire
-  Le parcours de soins est jalonné de rechutes — c'est normal
-  Proposer des activités pour désinvestir progressivement l'alcool
-  Aggravation → informer le responsable de secteur
-  Difficulté à accompagner → demander de l'aide à l'agence

À retenir

Accompagner une personne dépendante demande écoute et patience

Mon mémoire

Je n'hésite pas à parler à mon responsable si la situation me pèse

Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027



Points clés

- ✓ Donner UNIQUEMENT si préparés en pilulier par l'IDE
- 🔍 Alertes : médicaments éparpillés, pilulier mal utilisé
- 📦 Boîtes entamées multiples, médicaments périmés
- 😬 Problèmes de déglutition ou fausses routes → signaler
- 👂 Partager observations avec IDE, médecin, pharmacien
- 📝 Formaliser les solutions dans le projet personnalisé

⚡ À retenir

Vous n'êtes PAS responsable de la gestion médicamenteuse — mais vous observez

🧠 Mon mémoire

Je n'ouvre pas le pilulier → j'observe → je signale si inquiétude

📖 Sources

Règlement intérieur Vivéo · HAS · INRS · ARS Occitanie · MIDACT
Conv. Collective IDCC 3127 — Entreprises de Services à la Personne
Stratégie nationale lutte contre les maltraitements 2024-2027