

Fiche d'information pour les concierges

Introduction

Les concierges ont de nombreuses responsabilités au sein d'une propriété résidentielle ou commerciale. Outre le nettoyage, les réparations mineures ou l'aménagement des abords, le contact avec les résident·e·s fait aussi partie de leurs attributions¹. Les concierges entrent ainsi en contact avec différentes personnes. Lorsqu'un·e résident·e est atteint·e de troubles psychiques, c'est parfois difficile pour les concierges. Les informations suivantes fournissent des conseils pour une rencontre réussie avec des personnes atteintes de troubles psychiques.

Faire preuve de compréhension

Il se peut qu'un·e nouveau·nouvelle locataire signale son trouble psychique dès le début. Dans ce cas, il est important de se montrer compréhensif·ve face à la situation. On peut également s'interroger sur comment et dans quels cas on peut aider. Si l'aide est volontiers acceptée, des personnes contacts peuvent être sollicitées en cas d'urgence. Témoigner de la compréhension aux personnes atteintes de troubles psychiques par rapport à leur situation les aide souvent.

Limite

En plus d'une compréhension générale des enjeux auxquels sont confrontées les personnes atteintes de troubles psychiques, il est également important que les personnes de leur entourage puissent établir des limites. Pour les concierges, cela signifie que les demandes des résident·e·s doivent être contrebalancées par les intérêts de l'administration.

En outre, les limites personnelles face aux locataires doivent également être préservées¹. Même si un·e concierge apporte volontiers son aide et est à l'écoute des locataires, il·elle a le droit de refuser ou de se retirer si certaines demandes sont déraisonnables. Si les entretiens avec les locataires durent trop longtemps ou sont trop fréquents, le·la locataire peut en être informé·e.

Que faire dans une situation exceptionnelle ?

Si quelqu'un de la communauté se comporte de manière inadéquate ou inappropriée et n'est pas réceptif·ve à ce sujet, il se peut qu'il·elle présente des troubles psychiques. Par exemple, quelqu'un ne garde pas une distance appropriée avec les autres locataires ou le·la concierge. Ou une personne veut inexplicablement faire remplacer la serrure de la porte. En cas de préoccupations graves, il faut agir rapidement. En plus d'informer la gérance immobilière, les concierges peuvent également contacter la police, un·e médecin urgentiste, un·e psychiatre d'urgence ou les pompiers. Il est également possible pour le·la concierge de se mettre en contact avec une personne de contact qu'il·elle connaît.

Dans les situations moins urgentes, les concierges peuvent également demander conseil à Pro Mente Sana. Cette institution offre une première consultation rapide et simple par téléphone ou par e-mail². Si une

¹ Wohnbaugenossenschaft Schweiz, 2021

² Voir promentesana.ch



l'institution sociale est la locataire principale d'un logement, l'interlocuteur·trice compétent·e de l'institution peut également être contacté·e. En règle générale, l'institution sociale a déjà informé à l'avance les personnes responsables du service d'entretien.

Pour être bien préparé·e face aux situations complexes, la coopérative de construction et d'habitation suisse recommande les services suivants aux concierges :

- Possibilités de formation continue (p. ex. dans les domaines de la communication et de la gestion des conflits)
- Interlocuteur·trice pour les situations de crise et d'urgence
- Possibilités d'échange avec des collègues professionnel·le·s
- Réunions régulières sur place

Éditeur INSOS

Zieglerstrasse 53, 3007 Berne

Auteur·e·s

Dalia Schipper, Katharina Eiler, René Rüegg

Avec la collaboration de : Jürg Fassbind, Fabienne Schüpbach, Tatiana Hostettler

Citations

INSOS (2022), Fiche d'information pour les concierges. Éd. : Insos. Sur internet : [insos.ch](https://www.insos.ch)

Bibliographies

pro mente sana (s.d.), Conseils aux personnes concernées et à leurs proches. Sur internet : <https://www.promentesana.ch/angebote/beratung/beratung-fuer-betroffene-nahestehende>

Coopératives de construction et d'habitation suisses, Association régionale Zurich (2021), Rôle clé des concierges. Sur internet : https://www.wbg-zh.ch/wp-content/uploads/2021/05/210531_Merkblaetter_Hauswartung.pdf

Renseignements/Informations

Sandra Picceni, collaboratrice spécialisée INSOS

E-Mail : info@insos.ch

© INSOS, 01.08.2022