PROTOCOLE en cas d'INQUIETUDE pour un LOCATAIRE

Par expérience, l'équipe d'accompagnement du projet Housing First du Smes a réfléchi à un protocole à respecter en cas d'inquiétude pour la vie d'un locataire
Exemple: une personne a été absente à plusieurs rdv ou n'a pas répondu quand nous avons sonné chez elle et/ou au téléphone (particulièrement si éteint depuis plusieurs jours, s'il sonne on peut supposer qu'il a été chargé), sur base de la connaissance que nous avons de cette personne ce comportement est évalué comme anormal et inquiète l'équipe.

WRAP :

Important de le compléter si possible au début de l'entrée du locataire dans son logement, de profiter d'une période où la personne va bien, pour récolter des éléments qui peuvent servir en cas d'inquiétude.

Questions à se poser:

- Depuis quand n'avons-nous plus de nouvelles ?
- Y'a-t-il un autre moyen de la joindre ?

Par exemple via un ami, la famille, des voisins, un commerçant (particulièrement la pharmacie si traitement en délivrance quotidienne !), un travailleur social (quid association envoyeuse?), l'administrateur de biens (demander si mouvements sur le compte)

- Y'a-t-il un lieu d'habitude où on pourrait la chercher ?

Par exemple le lieu où se trouvait quand était en rue, lieu de manche, café, wasserette, service social,...

- Cette personne a-t-elle des ennuis de santé qui doivent nous inquiéter ? Y'a-t-il un risque d'overdose ? Est-ce possible que la personne soit hospitalisée ?

Attention particulière lorsque entrée en logement, rechute après cure ou sortie de prison.
Piste de contacter les urgences

- Cette personne pourrait-elle se trouver en détention ?

Piste de contacter le greffe de la prison

⇨ Evaluer l'inquiétude avec les collègues et organiser une mini-réunion en urgence : si au moins deux membres de l'équipe évaluent la situation inquiétante, passer à l'étape suivante

Si toutes ces pistes n'ont pas permis d'avoir un signe de vie de la personne:

- Essayer de mettre un mot sous la porte tout en le laissant dépasser pour voir s'il a bougé lors de la prochaine visite

- Observer s'il y a des signes de mouvements dans le logement depuis la dernière visite: tentures ou objets qui ont bougés...
- Prendre les clés du logement, aller toquer directement à la porte de l'appartement, dire que si la personne est là nous souhaitons juste un signe car nous sommes inquiets et que si elle n'en donne pas, nous allons appeler la police
- Appeler la police, se présenter comme travailleur social et dire que nous sommes inquiets car n'avons plus de signe de vie de la personne, rester sur place ouvrir le logement mais ne surtout pas donner les clés à la police car c'est notre seul moyen d'accès au logement et s'éloigner pour ne pas voir dans le logement.
  Ne jamais rentrer chez le locataire !

En cas de décès :

- Contacter la coordination et les collègues sur le terrain en commençant par les référent et co-référent si possible pour avoir du soutien et se répartir ce qu'il faut faire.
  En cas de congé ou absence, se référer aux instructions données par chaque membre de l'équipe dans l'OJ.
- Par la suite, aller boire un café entre collègues, se retrouver au bureau ou s'appeler pour ne pas rester seul avec la nouvelle et avoir la possibilité de débriefer
- Prévenir le réseau particulièrement l'association envoyeuse si toujours présente
- Prévenir le Collectif des Morts de la Rue qui peut amener son soutien pour prévenir le réseau mais également être présent dans l'organisation de la suite (dans le cas où absence de réseau ou si le réseau ne s'en occupe pas).
  Florence : 0487/37 95 96
  Dans le respect du secret professionnel, se limiter à ces infos : nom, prénom, date de naissance et de décès, lieu où a été amené le locataire (si nous avons l'info), réseau (autres associations qui connaissent la personne), une description de sa personnalité, ce qui la caractérisait et ce qui était apprécié chez cette personne.
  Pas nécessaire de donner des infos sur ses problématiques, son histoire personnelle, nos hypothèses sur le décès.
- Ne pas prévenir la famille, il s'agit du rôle de la police.

Le mot d'ordre est de ne pas gérer la situation seul mais en équipe !