

L'hygiène et les soins pour les démunis



Entrer au Point d'Eau à Lausanne, c'est voyager autour du monde et vivre une aventure humaine. Ce lieu apporte chaleur et sécurité à des milliers de personnes démunies. Il fournit aussi les soins d'hygiène et les soins dentaires.

© Point d'eau Lausanne

Par **François Chéraz**, directeur, avec les commentaires des bénévoles, Point d'Eau, Lausanne

Ils s'appellent Zhao, Pierre, Angela, Kamel, Kenza, Madeleine ou Hassan. Ils viennent d'ici et d'ailleurs. Au Point d'Eau [1], ils se sentent chez eux, au chaud et en sécurité. Reconnu d'utilité publique, ce lieu accueille les personnes démunies ou défavorisées, sans distinction d'âge, de nationalité, de religion, de sexe ou de statut légal.

L'adjectif «démuni» recouvre des situations extrêmement variées. Les personnes sans domicile fixe ou mal logées y côtoient les sans papiers, les chômeurs, les cabossés par la vie, les solitaires, les fragilisés, les marginaux. Viennent aussi des apprentis, des étudiants en situation précaire, des working poors, des familles monoparentales, des rentiers AVS qui vivent avec trois fois rien, des petits artisans, des artistes intermittents. Toute personne en situation de précarité est bienvenue. Sur une année, ce ne sont pas moins de 30'000 prestations qui sont fournies dans ce lieu, à plusieurs milliers de personnes.

Priorité au lien de confiance

Ouvert en 1999, créé sous l'impulsion de Christine et François Landolt, le centre avait été conçu principalement pour offrir des prestations d'hygiène. Les douches et la buanderie restent aujourd'hui encore une prestation plébiscitée par les usagers et les usagères. Le tarif de la douche est de CHF 1.-, avec savon, shampoing, nécessaire de rasage, linge de toilette ou peignoir. Certains n'ont en effet pas d'autres vêtements que ceux qu'ils portent sur eux et pendant que leurs habits sont lavés en machine, ils en profitent pour prendre une douche et un peignoir leur est prêté pendant le temps d'attente. Des vêtements sont également remis gratuitement à des personnes particulièrement nécessiteuses. Les douches sont disponibles sans rendez-vous et distribuées par ordre d'arrivée. La buanderie avec ses machines à laver et ses séchoirs applique le même principe et le même tarif de CHF 1.-. Les utilisateurs doivent préparer et sortir eux-mêmes leur lessive.

Comment citer cet article ?

François Chéraz, «L'hygiène et les soins pour les démunis», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 29 avril 2019, <https://www.reiso.org/document/4358>

Cette prestation permet d'établir du lien social avec les usagers. Ainsi, une soixantaine de bénévoles d'accueil se relaient pour les écouter et les accompagner, avec empathie et humanité. Selon les situations et les besoins confiés, un salarié du centre les orientent vers les institutions sociales et les services publics à même de les aider à trouver un logement ou un travail. Ils évoquent aussi les prestations disponibles auprès des assurances sociales, qu'il s'agisse d'aide sociale, de prestations complémentaires à l'AVS ou de subsides plus spécifiques. Parfois, les usagers ne souhaitent pas recourir à ces aides, mais le lien de confiance est établi, dans une attitude de profond respect mutuel. C'est justement ce respect du parcours et de la personnalité de tous les usagers et usagères qui instaure le sentiment de sécurité et de solidarité qui caractérise le lieu.

L'urgence des soins dentaires

Très rapidement, le Point d'Eau est devenu célèbre pour les soins dentaires octroyés à prix très réduits. On le sait, en Suisse, la médecine dentaire coûte extrêmement cher et rarissimes sont les prestations des dentistes remboursées par l'assurance maladie de base. C'est donc sur ce front qu'une personne précarisée lime ses dépenses au maximum. Le résultat est souvent désastreux.

Soutenus par des assistantes, une vingtaine de dentistes bénévoles œuvrent au centre et enchaînent les traitements de racine, les petites reconstitutions, les interventions d'urgence et, le plus rarement possible, les extractions. Le tarif est sans concurrence : CHF 40.- la consultation. De son côté, le technicien-dentiste réalise des prothèses amovibles ou des réparations. Une hygiéniste dentaire propose des détartrages au tarif de CHF 20.- et travaille avec ténacité sur la prévention. Car il arrive souvent que des mères offrent des kyrielles de bonbons et de sucreries à leurs enfants. A leurs yeux, ces douceurs sont censées compenser les absences à la maison et le manque de ressources dans la vie de tous les jours. La prophylaxie n'est pas facile dans ces circonstances, mais l'hygiéniste a des arguments solides pour les convaincre.

Le Point d'Eau est submergé par les demandes de soins dentaires accessibles. Elles émanent aussi bien de migrants que de SDF, d'étrangers que d'étudiants ou de personnes âgées originaires de la région. Un jour, un SDF est venu exprès de Zurich pour se faire soigner à bon marché. Mais l'équipe ne peut pas répondre à tout le monde et cette partie de l'activité sanitaire est réservée aux personnes qui résident dans le canton de Vaud. Pas à toutes cependant : les enfants, les personnes qui reçoivent l'aide sociale ou des prestations complémentaires n'y sont pas traitées car ces soins sont pris en charge par d'autres prestations liées à leur statut. Malgré ces restrictions, malgré les 1708 consultations en 2018, les dentistes bénévoles et l'hygiéniste ne parviennent pas à répondre à tous les besoins. C'est notamment pour cette raison que l'association souhaite doubler la capacité du cabinet dentaire et des soins d'hygiéniste et recherche un nouvel espace plus grand.

Le bouche à oreille a fait connaître ce lieu dans les milieux les plus divers. Des reportages ont donné la parole aux usagers et aux usagères. Ils ont confié leur attachement à cet endroit accueillant et solidaire ainsi qu'à la qualité des prestations sanitaires fournies. Si le public était au début surtout composé de migrants et de marginaux, des autochtones et des personnes bien intégrées ont peu à peu également recouru aux services proposés.

Les cumuls de problèmes de santé

Dans ce lieu rassurant, lorsque la confiance est établie, il arrive alors que la personne précarisée ose se confier aux professionnel-le-s et aux bénévoles. Le travail des infirmières est parmi les plus précieux dans ce cadre, avec près de 3000 consultations par an. Elles repèrent les risques d'aggravation et présentent alors les patients à un médecin. Si la plupart des cas sont résolus sur place, il arrive dans quelques situations aiguës ou urgentes que les personnes soient envoyées à la PMU ou la maternité. Les infirmières repèrent également d'autres problèmes de santé. Les douleurs dorsales sont les plus fréquentes. Un ostéopathe, des étudiants en ostéopathie et d'autres spécialistes interviennent

(850 consultations en 2018). Des massages thérapeutiques sont proposés (657 en 2018). Ces situations sont souvent délicates car, lorsqu'elles ont un emploi, bien des personnes avec de fortes douleurs articulaires, musculaires ou neurologiques refusent un arrêt maladie de peur de perdre leur travail et aggravent ainsi leur état de santé.

Une autre fragilité sanitaire concerne les pieds, en particuliers ceux des SDF et des personnes âgées diabétiques. Des podologues soignent alors les cors, les durillons, les mycoses, les callosités ou les ongles incarnés. La consultation coûte CHF 5.- et le centre en enregistre près de 200 par année.

Des médecins généralistes, des orthopédistes, une gynécologue, une dermatologue et des chirurgiens sont également présents (près de 500 consultations par an). Des psychologues, des pharmaciennes et une spécialiste de santé sexuelle assurent toute une série d'autres prestations de base.

Le sentiment d'être utile

L'équipe du Point d'Eau compte actuellement 14 salariés, pour l'équivalent de 6.1 emplois à plein temps. Elle compte aussi et surtout sur 150 bénévoles ! Pour les médecins et les spécialistes qui offrent ainsi leurs compétences et leur temps aux personnes précarisées, ce lieu est très particulier. Cette activité leur donne l'occasion de vivre concrètement la solidarité avec des personnes qui n'ont pas eu les mêmes chances qu'eux dans la vie. Ils ont l'impression de partager une partie de leur fardeau. Un commentaire revient souvent dans leurs motivations: «Ici, j'ai le sentiment d'être utile.»

[1] Site internet de la [Fondation Point d'Eau](#)