

Les soignants des plus démunis

La Suisse possède deux structures universitaires de soins ambulatoires dédiées aux personnes dans la précarité, Suisses ou clandestins. Reportage à Genève et Lausanne, une semaine avant Noël.

Dans quelques jours, 2010 offrira l'une de ses premières joies: une substantielle augmentation des primes maladie. De quoi alimenter le débat sur la médecine de demain. Voire la mauvaise humeur de cette fameuse classe moyenne ponctionnée à tout va. Et les autres? Comment font toutes celles et tous ceux qui n'ont pas accès à l'excellence du système de santé helvétique? Dans la plupart des cantons, ils se débrouillent entre organisations non gouvernementales et praticiens bienveillants.

Des buts identiques à Genève et à Lausanne

Vaud et Genève sont les seuls à offrir une structure universitaire, alliant prise en charge, enseignement et recherche. Si leur fonctionnement diverge, leur but reste identique: «Offrir à chacun, quel que soit son statut ou sa condition sociale, le meilleur soin possible.» Sans misérabilisme. Sans a priori. Depuis trois ans, le Dr Yves Jackson dirige l'UMSCO, l'Unité mobile de soins communautaires.



Le Dr Yves Jackson, directeur de l'UMSCO.

Créée en 1997, elle a pour mission de faciliter l'accès aux soins des personnes les plus précaires, Suisses ou étrangers, même sans assurance maladie. Si la structure dépend des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), elle prend place dans un autre quartier, celui de Plainpalais, juste au-dessus de l'un

des deux locaux du service social de la Ville.

L'UMSCO collabore avec cette institution comme avec tous les membres d'un important réseau social de lutte contre l'exclusion et la précarité. «Nous représentons la porte d'entrée des soins publics. Les gens sont ensuite suivis par les généralistes de la Polyclinique.» L'unité ouvre cinq demi-journées par semaine. Aujourd'hui, mercredi après-midi, c'est le moment des femmes, migrantes sans papiers pour la plupart. «Elles représentent de toute manière les trois quarts de nos patients», note en coup de vent Marylise qui parle «espagnol et un peu d'arabe».

Après dix ans de service, l'énergique quinquagénaire endosse tout naturellement le rôle de coordinatrice cet après-midi. D'un coup d'œil, elle veille à ce que les personnes craignant avoir ou ayant la grippe aient bien enfilé leur masque. Le plus souvent, Marylise accueille chacun en haut de l'escalier qui débouche sur le hall qui fait office de salle d'attente. «Bonjour. Vous êtes déjà venue? Non?



Alors prenez un ticket s'il vous plaît.» Ramadali arrive avec une amie. Celle-ci a l'âge d'être sa fille, mais elles n'ont pas de lien de parenté. Seulement des liens communautaires, elles sont Kosovares toutes les deux. Ramadali a 43 ans, dont quelques-uns passés clandestinement à Genève pour «voir». Et surtout pour y trouver du travail. «Au Kosovo, il n'y a rien», souffle-t-elle. Elle habite «avec une copine» et vient ici «pour la seconde fois». Avant, c'était pour une douleur à



Une trentaine de personnes se rend chaque jour à la consultation de l'UMSCO.

un genou. Là, c'est un talon. «Je ne sais pas, il me fait mal, j'ai de la peine à poser le pied à plat par terre.»

Confidentialité et confiance

Comme les autres, elle a appris l'existence de ce service grâce au bouche à oreille. Et comme les autres, elle n'a pas très envie de répondre aux questions. «La confidentialité constitue l'une des bases de la confiance que nous nouons

avec ces gens», relève Yves Jackson. Pour la plupart en situation irrégulière, plutôt jeunes, ces migrants ont appris à se méfier des regards trop inquisiteurs.

D'ailleurs, le personnel veille au grain pour que le secret médical soit strictement respecté. Marylise, Odile et Martine assurent le tournus aujourd'hui. Deux autres collègues, Heidi et Tina, complètent un effectif plurilingue qui considère que travailler ici revêt une valeur particulière, fières de

perpétuer cette médecine sociale à la base de la création des hospices cantonaux, ancêtres de l'hôpital.

Sans travail ni permis

Tiens, un homme. On l'appellera Rachid. Marocain, la quarantaine, il habite à Genève depuis quatorze ans. «Je viens de Tanger. Plus de soleil, mais beaucoup moins de boulot», sourit-il. Avant une petite grimace: un poignet le fait souffrir

depuis qu'il a aidé un ami à déménager. Rachid est costaud, c'est seulement la seconde fois qu'il consulte. «J'ai eu un permis de travail. Là, il faut que je retrouve une place pour qu'il soit renouvelé.» Sa philosophie consiste à vivre «tranquillement, sans faire trop de vagues». Au pays, il a un fils de 14 ans. Peut-être le fera-t-il venir «lorsque tout sera arrangé». Ou peut-être pas. «Pour l'instant, il vit bien là-bas. Il aime la mer.» ➔

→ Les consultations se succèdent. Toujours selon une immuable procédure: ticket, puis enregistrement auprès du secrétariat qui demande le minimum, un nom et une date de naissance. Chacun voit ensuite l'une des trois infirmières «qui règlent les trois quarts des soucis de santé». Les autres devant attendre de voir le médecin.

Le temps file et l'horloge affiche un peu plus de 15 heures. «Lorsque trente tickets ont été distribués, nous fermons la porte d'en bas, précise Marylise. Parce que sinon, il est impossible de finir selon l'horaire à 16 h 30. Si quelqu'un sonne après ça, on gère au cas par cas.» En se penchant un peu en arrière, l'infirmière peut apercevoir l'éventuel nouvel arrivant. «Bon, certains habitués le savent et reculent de quelques pas. Une sorte de petit jeu», raconte Odile, la plus ancienne, «à quelques mois près».

Madeleine, une habituée du mercredi

A propos d'habitués, voici Madeleine*. Comme chaque mercredi, elle laisse sa petite valise et son sac en plastique en bas des marches qu'elle gravit avec peine. Une chaise déposée à son intention l'attend en haut. Emmittouillée sous un bonnet péruvien et des écharpes en laine,

Madeleine* a 74 ans et vit de peu depuis le décès de son époux. «Vous savez, selon les Orientaux, le mal que vous faites vous revient ensuite dix fois plus fort. Moi, je pense que c'est vrai.» En attendant, elle galère sans se plaindre.

Dans le bureau d'à côté, Natacha s'inquiète. La jeune soignante n'est là que depuis deux semaines. Le type de clientèle comme de soins la change du service de médecine interne où elle œuvre d'ha-

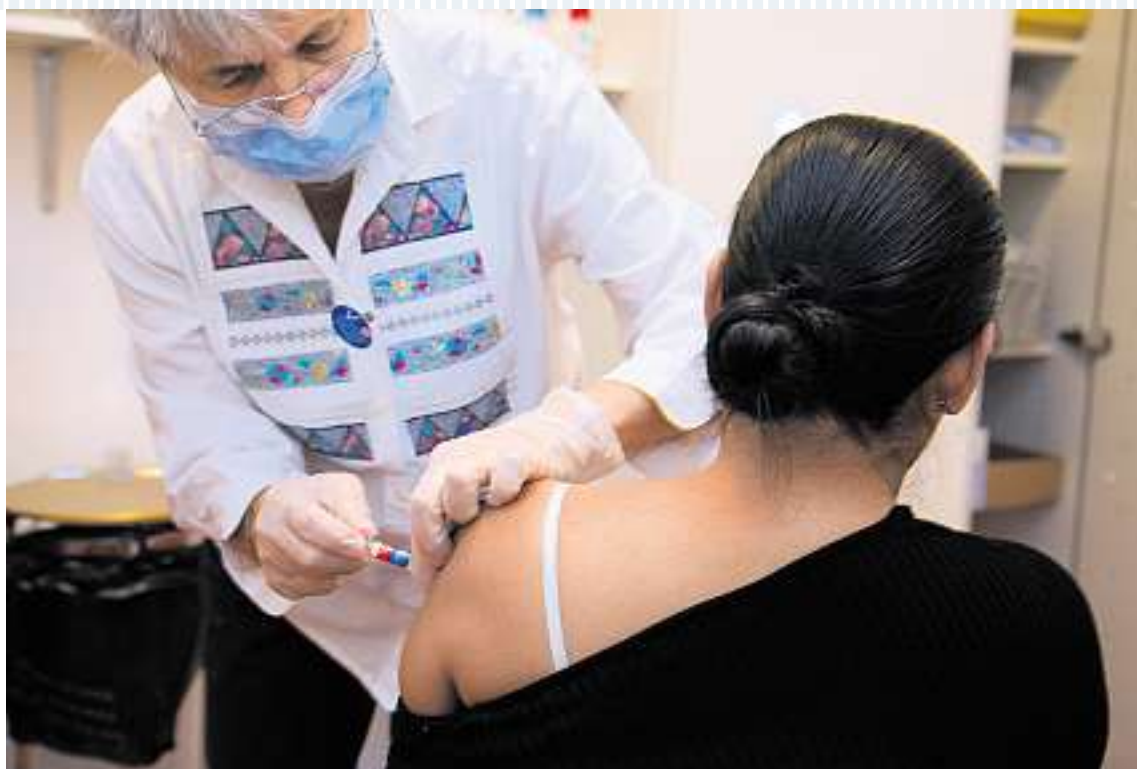
bitude. «Je suis en stage dans le cadre d'une spécialisation en psychiatrie. Elle dure quinze mois, en cours d'emploi.» La blessure au bras d'un jeune homme n'a pas très bonne façon. Marylise lui vient en aide. «Ça s'est infecté. Sans doute depuis plusieurs jours. On va refaire le pansement, ça devrait suffire.» Le plâtre d'un homme plus âgé la fera davantage douter. Il sera envoyé aux urgences des Hôpitaux universitaires de Genève.

«Nous tentons de faciliter au maximum les démarches administratives, notamment en avertissant de leur venue», explique Yves Jackson entre deux patients.

Certains jours, la file d'attente se prolonge, paraît-il, jusqu'au milieu des escaliers. Pas en ce mercredi plutôt calme. Le froid a peut-être dissuadé certains. A moins que ce ne soit la trêve de Noël.

Pierre Léderrey

Photos Emmanuelle Bayart



Les trois infirmières du service règlent les trois quarts des soucis de santé.

De plus en plus de Suisses en consultation

Comme des milliers d'autres personnes en Suisse, Karina souffre d'un diabète de type I. Une maladie nécessitant une prise en charge précoce et suivie. Seulement la jeune femme a développé sa maladie dans son pays de naissance, l'Equateur. «Ma mère souffrait du même mal. Et nous n'avions pas assez d'argent pour nous soigner toutes les deux», chuchote-t-elle d'une petite voix. Tout juste des doses d'insuline de temps en temps. «Du coup, Karina souffre de nombreuses complications organiques internes. Son corps n'est plus celui d'une femme de 34 ans», explique Patrick Bodenmann, le médecin

responsable à Lausanne de l'**Unité des populations vulnérables** (UPV) qui la suit depuis de nombreuses années. Arrivée clandestinement en Suisse après un passage par Lyon, Karina tombe rapidement malade. Elle entend parler de l'UPV en se rendant au Point d'Eau. Ce lieu de soins et de refuge pour personnes dans la précarité constitue l'un des relais classiques de l'UPV. Aujourd'hui, Karina ne va pas bien. Elle devra peut-être se faire opérer à nouveau. Malgré un permis humanitaire obtenu en 2006 et la fin de l'angoisse liée à la clandestinité, ses déboires professionnels

et ses ennuis de santé ne s'améliorent guère. «Peut-être parce que, étonnamment, sa régularisation ne provoque pas pour l'instant d'amélioration réelle de sa situation.» Créée en 2000, l'UPV rejoint le nouveau bâtiment des urgences du CHUV trois ans plus tard: contrairement à l'UMSCO, elle «ne constitue donc pas un lieu géographique spécifique, mais une petite équipe médicale d'horizons divers», assurant la **prise en charge médicale mais aussi sociale**. Cette cellule interdisciplinaire «joue le rôle de courroie de transmission au sein de la Polyclinique médicale universitaire,

qui a depuis toujours pour vocation de soigner tout le monde». Sans que cela ne soit gratuit pour autant, **les malades étant appelés à rembourser les prestations dans la mesure de leurs moyens**. Si les consultations de la PMU concernent une bonne moitié de personnes étrangères, les Suisses précarisés sont aussi de plus en plus nombreux. A 43 ans, Patrick Bodenmann y œuvre depuis une décennie, «marquée par une réelle amélioration dans la prise en charge». Mais aussi, hélas, par une demande de plus en plus importante.