

# Quand le puits est à sec, on sait le prix de l'eau (prov. français)

**Créé en 1999, le Point d'Eau de Lausanne se situe à l'Avenue de Morges 26. C'est un centre dédié à la santé et à la réinsertion des personnes les plus vulnérables, un lieu d'accueil permettant à des personnes en situation précaire de se procurer un minimum de soins corporels, médicaux et conseils en orientation sociale, tout cela à prix modique. Françoise Duvoisin y a rencontré deux bénévoles, Martine et Yvonne.**

*Bonjour Martine. Vous êtes une des 160 bénévoles du Point d'eau. Je vous trouve là, au milieu de nombreux tambours tournoyants, moussus, vrombissants et soufflants. Quelle est votre fonction dans l'institution ?*

Je suis chargée de l'accueil pour ce qui concerne la buanderie. Je m'occupe de la gestion des 7 machines à laver, des 10 séchoirs à linge suivant l'ordre d'arrivée des bénéficiaires. Pendant les temps d'attente, j'échange avec ceux qui le souhaitent, je prends le temps de les écouter. Je me fais oreille. Parler plusieurs langues est un véritable atout ! Des coloriages ou le visionnage de DVD peuvent être proposés aux enfants qui accompagnent leurs parents. Je veille dans la mesure du possible à ce que l'ambiance soit bonne dans la salle d'attente et que les quelques règles de vie de l'établissement soient respectées, comme par exemple ne pas y manger ou ne pas parler trop fort. De même, il est important de ne pas faire trop de bruit à l'extérieur par respect pour le voisinage et les habitants du quartier. Parfois il faut être attentive à gérer les rapports entre les diverses communautés, mais c'est assez rare finalement. J'encaisse également les petites contributions (1.-). Vous savez, les usagers ont souvent une image dégradée d'eux-mêmes, mais ils se font un point d'honneur de payer.

*Qui sont les gens que vous accueillez au Point d'eau ?*

Il faut distinguer le secteur «hygiène» et celui des soins et de la santé. Concernant les prestations d'hygiène, ce sont majoritairement



Martine

© Point d'Eau

de jeunes migrants, des personnes sans ressources, marginaux, sans abri, mais aussi des parents célibataires, des étudiants fauchés, des personnes âgées de chez nous. Par rapport aux soins de santé, les bénéficiaires peuvent être aussi des indépendants, étudiants, familles mono-parentales, autochtones.

*Quelle a été votre motivation à cet engagement ?*

J'ai toujours travaillé dans le domaine social, comme éducatrice pour personnes en situation de handicap, au CPAle, Centre Prévention de l'Ale pour les auteurs de violence, à l'EESP (Haute Ecole de travail social et santé).

Lors de mes nombreux voyages en Inde, j'ai visité des orphelinats, j'ai vu la pauvreté, le système des castes, de l'exclusion, cette misère insupportable à laquelle on ne s'habitue pas.

Au moment de la retraite, j'ai pensé être bénévole à l'auditorium Stravinsky à Montreux, pour pouvoir assister ainsi aux spectacles, mais le système était peu souple et

ne penser qu'à moi ne me remplissait pas. J'avais besoin de donner un sens à cette nouvelle période de ma vie, en me rendant disponible sans me surcharger non plus. J'avais envie d'être citoyenne solidaire. En tant que bénévole, on donne de soi, mais on reçoit beaucoup plus !

*Comment êtes-vous arrivée au Point d'eau ?*

Une de mes anciennes collègues m'a parlé du Point d'eau. J'ai répondu : peut-être... pourquoi pas ? Puis j'ai rencontré Véronique, la directrice adjointe. Elle m'a dit : Et si tu t'engageais au Point d'eau ? Deux appels coup sur coup. C'était un signe. J'ai dit : Oui !

*Qu'appréciez-vous dans cette structure ?*

Nous sommes toute une équipe de bénévoles et on peut s'engager comme on le souhaite, à la fréquence choisie, par tranche-horaire de 3 heures. Je viens environ une fois par semaine. J'ai mon organisation personnelle, mon fonctionnement



© Point d'Eau

dans la buanderie. Travailler seule ne me dérange pas. Les jours de grande affluence, comme les lundis par exemple, on travaille en binôme.

Ici, on appelle les gens par leur nom, Monsieur, Madame, avec beaucoup de respect, de tolérance, de bienveillance, d'empathie. Tout le monde est accueilli, inconditionnellement. Pas besoin de montrer ses papiers. Le nom, c'est juste pour le noter sur la machine, le temps du programme lavage-séchage. Parfois on tisse des liens plus étroits avec des habitués. Les personnes arrivent quelquefois la tête basse, préoccupées, comme si elles avaient honte et repartent rassérénées, encouragées, conseillées, soignées, propres comme des sous neufs !

*Avez-vous une anecdote, un souvenir particulier ?*

Je me souviens, à mes tout débuts, d'une petite dame âgée, bien de chez nous comme l'on dit, qui avait du mal à marcher et portait un gros sac. Au moment de payer pour faire sa lessive, je la vois « grailler » son fond de porte-monnaie pour réunir la somme nécessaire (1 fr.). Elle met alors soigneusement de côté une pièce de 5 frs. « Elle, je la garde pour le Sleep-in » me dit-elle. Pour moi, ce fut un choc, car j'étais loin de réaliser qu'à son âge, elle n'avait pas de logis !

*Et vous Yvonne, vous êtes également bénévole au Point d'Eau, mais en tant que professionnelle de santé*



Yvonne



© Point d'Eau

*spécialisée. Vous êtes une des 100 thérapeutes de l'institution. Quels types de soins prodiguez-vous ?*

Je suis podologue et traite, sur rendez-vous, les affections des pieds, cors, ongles incarnés, callosités et soulage les déformations rhumatismales dues à l'âge. Je fais en sorte que la marche des patients devienne indolore. En les soignant, c'est le bien-être de toute la personne qui est visé. Certains viennent de manière ponctuelle, d'autres régulièrement tous les 1-2 mois.

*S'occuper de cette partie du corps vous fait-il entrer dans une certaine intimité avec les patients ?*

Non, pas vraiment. Certes, on est aussi dans le toucher, le massage. Je reste en vis-à-vis avec la personne pendant 30 à 45 minutes, laissant libre cours à la parole, l'écoute discrète, la narration d'un parcours de vie ou le silence... qu'on doit respecter. Parfois, cela est dû à un problème de langue, mais certains ont des caractères particuliers, devenus un peu « sauvages et renfermés » par la souffrance, la dureté de leur vécu. Je ne pose aucune question, je reste juste disponible. Mais il est vrai que j'ai tissé des liens avec des petites grands-mamans attachantes dont je prends des nouvelles par téléphone ou à qui je rends visite dans leur EMS quand elles ont été placées.

*Comment êtes-vous arrivée au Point d'Eau ?*

Depuis la fin de ma formation en 1976, j'ai exercé mon métier à la Fondation Vernand avec des handicapés mentaux, à l'Hôpital psychiatrique de Cery, dans mon cabinet et également à Pro Senectute. C'est dire si je suis habituée et me plais dans des cadres à visée sociale. Je n'arrive pas à me faire à l'idée qu'on puisse négliger de se soigner par manque d'argent. Arrivée à un certain âge, avec un mari malade, mère et grand-mère, j'aspirais à un rythme de vie moins soutenu, à une adaptation de mes horaires, sans plus m'occuper de paperasses ni facturation. C'est là que j'ai entendu une émission radiophonique où François Chéraz, le directeur, faisait appel aux bénévoles pour renforcer l'équipe du Point d'Eau. Depuis, j'y viens une fois par mois, de 10h à 17h, traitant une dizaine de patients. A la fin de la journée, je suis fatiguée mais me sens enrichie de cette ouverture au monde, de tous ces contacts avec les patients et l'équipe. L'ambiance est joviale, chaleureuse.

*Qu'est-ce qui vous touche le plus ?*

C'est de voir ce monsieur hispanophone, alors que je ne le suis pas, m'apporter des caramels pour me remercier à chacun de ses passages au Point d'Eau. C'est ce cadre, autrefois bien installé socialement, qui a vu son entreprise couler et qui dort aujourd'hui dans sa voiture. Ce sont ces gens boîteux de la vie qui repartent bien dans leurs souliers !