



Paroles de migrants

Des expériences de santé
dans le système de soins
genevois



Université Ouvrière de Genève
Centre de formation continue



Préfaces

La littérature spécialisée fait état des difficultés auxquelles sont confrontés les migrants dans nos systèmes de soins occidentaux: vous les y trouverez listées, conceptualisées et... aseptisées.

La démarche choisie par Sarah Vilpert et Patricia Hudelson pour ce livret est tout autre: les migrants nous font vivre leurs difficultés, avec leurs mots, leurs émotions, leurs cultures, leurs rites, et leur perception de la réalité.

Pour ceux d'entre nous qui ont vécu quelques années dans des pays non francophones, comment, dans ces récits, ne pas retrouver, avec une émotion mêlée de gêne, la frustration de ne pas parvenir à transmettre au plus juste le fond de sa pensée, son intimité ou, plus prosaïquement, le stress face aux difficultés éprouvées dans des situations aussi simples et banales qu'un appel téléphonique. Comment les imaginer lorsque s'y rajoutent la maladie, la solitude, la clandestinité et la peur?

Que les auteurs et les protagonistes soient remerciés pour les récits initiatiques qu'ils nous offrent et que devraient immanquablement parcourir, avec humilité, tous ceux qui, de près ou de loin, côtoient des migrants.

Professeur Jean-Michel Gaspoz

Chef du département
de médecine communautaire
et de premier recours,
Hôpitaux universitaires de Genève

De par leurs activités, les Hôpitaux universitaires de Genève et l'Université Ouvrière de Genève (UOG) ont beaucoup à s'apporter mutuellement.

En effet, bien que les raisons pour lesquelles les migrant-e-s qui fréquentent nos formations soient différentes de celles qui les conduisent à utiliser les services de soins, les difficultés qu'ils rencontrent sont souvent les mêmes et font partie à part entière de leur parcours d'intégration dans leur vie à Genève.

A l'UOG, les enseignant-e-s sont encouragés à aborder le vocabulaire pratique dont les apprenant-e-s ont besoin dans leur quotidien. L'apprentissage des mots qui décrivent la santé, la maladie et les soins en fait partie.

Cependant, il ressort des témoignages recueillis que les premières expériences hospitalières sont vécues bien souvent avant même que le français de base ne soit vraiment acquis.

Ce recueil permettra aux lecteurs/trices de prendre conscience de cette réalité, souvent douloureuse, et à la leur rendre plus supportable grâce aux diverses aides proposées telles que l'interprétariat ou l'accompagnement transculturel.

Merci enfin à l'ensemble des protagonistes qui ont permis à cet ouvrage de voir le jour.

Christophe Guillaume

Secrétaire général
de l'Université Ouvrière
de Genève



Introduction

Paroles de migrants



Introduction

Destiné aux professionnels de la santé, ce livret réunit une série de récits de migrantes¹ et de migrants livrant leurs expériences personnelles dans le système de soins genevois. Son objectif est de montrer la variété des situations que rencontrent les patients migrants dans le secteur médical genevois.

En 2008, le canton de Genève comptait 38,9% d'étrangers. Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) reflètent cette grande mixité géographique et socioculturelle puisqu'un patient sur deux est étranger et que 185 nationalités y sont représentées.

Cette diversité pose un certain nombre de défis aux HUG. En effet, les migrants rencontrent souvent des difficultés à s'adresser aux services médicaux en cas de problèmes de santé essentiellement par manque de familiarité avec le système de santé genevois et de maîtrise du français. Outre la barrière de la langue, les divergences de représentation et de conception de la maladie ou de la relation thérapeutique entre soignant et patient migrant peuvent mettre en péril la qualité de la prise en charge médicale.

Afin de garantir à chaque personne les mêmes droits en matière de soins et de répondre plus spécifiquement à leurs besoins, le système médical doit adapter ses services à la diversité socioculturelle et linguistique de ses patients. Un des moyens d'y parvenir consiste à favoriser l'acquisition et l'application de compétences cliniques transculturelles. Plus concrètement, il s'agit de sensibiliser les professionnels de la santé à la nécessité de recourir à des interprètes professionnels pour communiquer avec les patients ne maîtrisant pas ou peu le français et de les rendre attentifs aux situations socio-économiques et culturelles particulières aux patients migrants.

Afin d'illustrer les problématiques que rencontrent les migrants dans le système de soins genevois, de les rendre vivantes et palpables, nous avons donné la parole aux migrants eux-mêmes. L'Université Ouvrière de Genève (UOG) représente un terrain idéal pour rencontrer des migrants vivant à Genève puisque cette institution propose, notamment, des cours de français destinés à cette population. Ainsi, nous nous sommes rendues dans plusieurs classes de français pour présenter notre projet et demander aux apprenants de nous livrer leurs expériences de santé genevoises, bonnes ou mauvaises.

Les élèves ont d'abord raconté oralement leurs histoires en classe puis, à notre demande, les ont transcrites sur papier en quelques phrases. Cette étape d'écriture permettait d'effectuer du même coup un exercice de français. Par la suite, nous avons passé du temps avec chaque apprenant pour reconstituer leur récit en entier. C'est ce résultat que nous vous présentons dans les pages suivantes.

Les récits comportent des fautes de français: elles sont volontaires. Nous avons décidé de garder la parole des témoins intacte parce que, sous cette forme initiale, elle transmet au plus près leurs émotions et leurs expériences. La simple narration des vécus de santé a souvent fait resurgir des émotions fortes. Nous tenons à remercier chaleureusement ici les personnes, restées volontairement anonymes, qui ont généreusement accepté de partager avec nous des expériences très personnelles et intimes.

¹ Même si les voix féminines sont largement plus présentes dans ces récits, nous emploierons tout de même le masculin générique pour les désigner dans la suite du texte.

Quelques clés de lecture

Afin d'apprécier pleinement la richesse de ces témoignages et de mieux comprendre les perspectives des patients migrants, nous vous proposons quatre clés de lecture: la barrière de la langue, les situations précaires, les différences, la solitude.

La barrière de la langue

Le problème de la barrière de la langue revient constamment dans les récits. Il est souvent à l'origine de toutes les autres difficultés rencontrées. En effet, l'impossibilité de s'exprimer en français complique considérablement la vie. Des actes normalement anodins deviennent complexes comme, par exemple, prendre un rendez-vous chez le médecin, lui expliquer la raison de sa visite, ou encore demander ses médicaments et leur posologie au pharmacien...

Les migrants interrogés mettent souvent en place d'ingénieuses stratégies pour surmonter ce problème de communication: demander à une personne de son entourage qui parle français d'assurer la traduction, communiquer dans une langue intermédiaire (l'anglais souvent), demander au professionnel de la santé de parler lentement et de répéter, utiliser des signes pour se faire comprendre, chercher à l'avance dans le dictionnaire les mots dont on aura besoin pendant la consultation...

Ces tactiques, admirables pour leur inventivité, ont cependant des limites. Une communication approximative n'a pas sa place dans le cadre médical pour différentes raisons. D'abord, une erreur de compréhension dans ce contexte peut être grave, voire même fatale et, ensuite, les droits du patient à être informé et à décider en toute connaissance de cause sont bafoués. Sans compter les frustrations personnelles qu'une communication imparfaite peut générer. C'est pourquoi il est vivement recommandé de recourir à un interprète professionnel pour communiquer avec des patients qui ne parlent pas ou peu le français. Grâce à sa formation, il est à même de garantir une communication optimale essentielle pour assurer la qualité des soins, ainsi que la confidentialité des informations partagées.

Les situations précaires

L'absence de titre de séjour, les difficultés économiques, le travail au noir sont autant de situations de précarité qui empêchent l'accès et l'usage optimal du système de santé.

Les migrants vivant sur le territoire suisse sans autorisation de séjour ne sont, dans la majorité des cas, pas affiliés à une assurance maladie. Les soins médicaux ne leur étant pas remboursés, ils préfèrent souvent attendre que la situation devienne urgente pour consulter un médecin. Par ailleurs, la plupart d'entre eux ignorent tant leurs droits en matière de prise en charge médicale que l'existence de services médicaux comme l'unité mobile de soins communautaires (UMSCO). De plus, leur présence illégale en Suisse les dissuade souvent de fréquenter des établissements étatiques tels que les hôpitaux, parce qu'ils craignent d'y être dénoncés à la police. Ainsi, l'ignorance de leurs droits et la peur liée à leur position illégale en Suisse expliquent les réticences qu'éprouvent les sans-papiers à fréquenter les établissements de soins genevois.

La précarité économique peut également freiner le recours aux soins. Dans le cas où l'assurance maladie ne rembourse qu'une partie des frais médicaux ou celui d'une franchise élevée, le patient doit assumer ses dépenses de santé lui-même. Or, s'il doit choisir entre sa santé et la survie de sa famille restée au pays, il privilégiera ses proches. De même, s'il doit trancher entre son repas et ses médicaments, la priorité revient au premier.

La précarité de l'emploi, notamment le travail au noir, est une autre raison de renoncer à se faire soigner. Dans le cas d'une activité lucrative non déclarée, l'arrêt maladie n'est souvent pas payé et représente un manque à gagner que le travailleur peut rarement se permettre. Par ailleurs, selon la durée de l'absence maladie, le migrant est menacé de perdre son emploi. Les situations de précarité de l'emploi laissent peu de place pour envisager la maladie et les soins.

Les différences

Par différences, il faut comprendre l'ensemble des éléments qui changent entre le lieu d'origine du migrant et le lieu d'accueil. Le migrant a évolué dans un contexte régi par des normes et des valeurs qui ne sont pas forcément partagées par la société d'accueil et qui n'y font pas toujours sens.

Dans le contexte médical, ces différences se manifestent notamment dans la façon de se représenter la maladie et ses causes, d'envisager le bon traitement, d'imaginer la relation entre le patient et le médecin, ou encore de considérer la place de l'entourage proche dans la prise en charge médicale.

Les divergences de représentations, de croyances ou de valeurs entre le patient et le médecin, si elles ne sont pas identifiées par ce dernier, peuvent avoir des conséquences néfastes et irréversibles sur la relation thérapeutique. Les comportements discriminatoires à l'égard du patient ont souvent pour origines des divergences non élucidées. En effet, la libre interprétation des attitudes ou des conduites du patient peut amener à des conclusions erronées et nuisibles à son sujet et parfois à des décisions médicales inappropriées. C'est pourquoi, il est essentiel que le praticien soit conscient de ses propres représentations et des différences pouvant exister entre celles-ci et celles de son patient et qu'il en tienne compte dans sa prise en charge médicale. Une pratique des soins respectueuse de la diversité socioculturelle augmente leur efficacité et favorise le respect des droits du patient.

La solitude

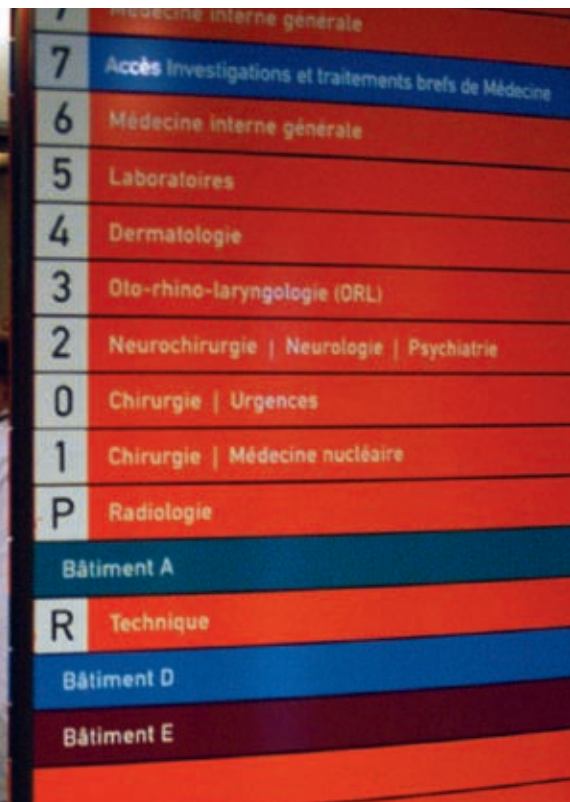
Finalement, la quatrième dimension qui émerge très fortement des récits, est la difficulté de se retrouver seul face à la maladie. Les migrants sont souvent entourés par des personnes de leur communauté dans le pays d'accueil, mais ont laissé leur famille proche au pays. Or, dans la pénible expérience de la maladie, le besoin de soutien familial se fait encore plus sentir ; sentiment particulièrement marqué chez les personnes habituées à ce qu'une partie des soins soit prodiguée par les proches.

L'état d'affaiblissement et de souffrance que peut provoquer la maladie rend le besoin de l'entourage familial encore plus important, la famille représentant un repère inébranlable. Or, nombreux sont les migrants qui évoquent la solitude éprouvée dans les circonstances de la maladie et le courage requis pour tenir le cap vers la guérison alors que l'appui familial est lointain.



Les récits

Paroles de migrants



Carlos:

Je devais amener un «échantillon»

L'année 2005 je travaillais dans un restaurant comme commis de cuisine. En manipulant différents produits de nettoyage et aliments je fus atteint par une allergie dans mes mains, surtout sur mes doigts. Je suis allé à l'UMSCO² et le médecin m'a envoyé à l'hôpital, au département de dermatologie où j'ai commencé un traitement contre l'allergie.

Comme le traitement n'a pas fonctionné tout de suite, j'ai passé une année sans guérir et pendant tout ce temps-là j'étais mal à l'aise à cause de mes doigts plein de petites crevasses très douloureuses. Et j'ai dû travailler et même dormir avec des gants. Malgré que j'aie suivi le traitement à la ligne, le temps de ma guérison a été très long. Finalement, le médecin m'a fait un dépistage pour établir la cause de la maladie et il m'a demandé d'emmener des échantillons des produits et aliments.

Mes collègues étaient au courant de ma situation, car ils ont suivi tout mon calvaire. J'ai demandé la permission à mon chef pour prendre tous les produits pour les emmener à l'hôpital. J'ai tout mis dans un carton et j'ai pris le bus pour aller à l'hôpital. Voilà je suis arrivé à l'hôpital avec un gros poisson, plusieurs sortes de calamars, des tomates, plusieurs sortes de légumes et des bouteilles entières de produits détergents tout en quantité disproportionnée. A l'époque je ne sus pas la signification du mot «échantillon».

La réaction des deux infirmières a été de surprise pour la quantité des produits amenés. Elles ont fait des blagues, elles m'ont dit: « Avec la quantité que vous avez amené on peut nourrir tout l'hôpital!» A ce moment-là j'ai compris mon erreur et j'ai rigolé avec elles. ■

Selma:

La tradition du henné noir

Ca fait vingt-huit ans, j'étais enceinte de mon premier fils. J'étais à Genève depuis seulement un an. Je ne parlais pas français et ne comprenais presque rien. Quand est venu le moment d'accoucher, je suis allée à l'hôpital avec mon mari. C'est lui qui était avec moi tout le long de l'accouchement et qui me traduisait tout. Après l'accouchement, j'étais dans une chambre.

Le deuxième jour, les aides soignantes ont changé les draps du lit. L'aide soignante a regardé bizarrement mes pieds parce qu'ils étaient tout noirs et qu'il y avait comme des cendres noires sur les draps blancs du lit. L'aide soignante a changé les draps d'un air dégoûté et je ne savais pas si elle avait exprès mis des gants en caoutchouc pour le faire. Quand j'ai vu l'expression dégoûtée de l'aide soignante, j'ai essayé de lui expliquer que ce qui était noir sur mes pieds et sur les draps c'était du henné. Au Soudan, la tradition veut qu'on se mette du henné noir sur les pieds et les mains avant l'accouchement. Je voulais expliquer cela à l'aide soignante, lui dire que ce n'était pas une maladie, mais je n'y arrivais pas parce que je ne parlais pas français et cela m'a fâchée. J'étais très frustrée de ne pas pouvoir m'exprimer et j'en ai même pleuré.

Le troisième jour, j'ai rencontré une infirmière marocaine qui parlait arabe. Je lui ai demandé d'expliquer à l'aide soignante que ce que j'avais aux pieds était du henné. L'infirmière marocaine, qui connaissait la tradition du henné, a amené l'aide soignante auprès de moi pour lui expliquer. L'aide soignante était très gentille et a dit qu'elle ne connaissait pas cela. Par la suite, j'ai tout le temps demandé à l'infirmière marocaine de me traduire ou d'expliquer ce que je voulais.

Cette histoire m'a beaucoup encouragée à apprendre le français. Je me suis rendue compte que j'en aurai besoin dans beaucoup de circonstances. ■

Jolanda:

Je n'ai pas d'assurance maladie

Pendant deux ans je vais pas à l'hôpital parce que j'ai peur de ne comprendre rien et parce que je ne savais pas comment ça se passe. Après je me sentais mal, j'avais beaucoup de mal en bas du ventre, mais j'osais pas aller à l'hôpital. Je connais une dame portugaise qui est la mère d'une fille qui fait l'école avec mon fils et je lui ai dit qu'est-ce qui m'arrive. Elle m'a donné le numéro de l'assistante sociale et m'a dit de prendre rendez-vous tout de suite. Elle m'a expliqué déjà un petit peu comment ça va se passer et que si j'avais pas de papier et pas d'assurance quand même je peux me soigner.

Je suis arrivée à la maison et l'après-midi j'ai appelé tout de suite pour prendre le rendez-vous. Ils m'ont donné une date et je suis allée. Quand je suis arrivée là-bas, ils m'ont demandé mon nom et d'où je viens et qu'est-ce qui m'arrive. J'ai tout expliqué. C'est l'assistante sociale qui parlait l'espagnol qui a fait le rendez-vous à l'hôpital pour moi. Elle m'a donné un carnet avec un tampon que je vais pas payer la consult. médicale.

Après je suis allée à l'hôpital et j'ai fait ma consult. Le médecin parle français et il y a une infirmière qui parle un petit peu d'espagnol et qui m'explique un petit peu qu'est-ce que je comprends pas. Le médecin parle doucement, tranquillement, je comprends bien. J'avais fait tous les contrôles et après je reçois par la poste les résultats et aussi un prochain rendez-vous pour me faire un autre contrôle.

Quand j'ai reçu les résultats, je suis allée à la maison d'une amie qui a un mari suisse qui parle français. C'est lui qui m'a expliqué tout.

Après je suis allée faire le prochain contrôle, ils m'ont dit que j'ai besoin de faire une petite intervention, mais à ce moment-là j'avais un petit peur parce qu'aussi je savais pas si ça allait me coûter cher et si c'est grave ou non. Après le docteur elle a vu que j'avais un peu peur et elle m'a dit que c'est pas grave et qu'il y a deux manières de faire l'intervention ça dépend

si je veux avoir un autre enfant oui ou non. J'ai dit que oui, je veux un autre enfant. Pour le coût de l'opération j'ai parlé avec l'assistante sociale.

Je reçois le résultat et la date pour l'intervention. Je suis un petit peu triste parce que je suis seule en Suisse et je crois qu'à ce moment-là j'avais besoin de quelqu'un de la famille à côté de moi. Je suis allée toute seule à l'hôpital et je suis sortie le même jour. C'est ma copine qui est allée me chercher à l'hôpital et je suis allée avec eux à la maison. Je suis restée avec eux pendant une semaine dans leur maison pour si j'ai besoin de quelque chose. La semaine s'est passée tranquille et j'ai fait tout ce que les médecins m'ont dit.

Maintenant je vais à mon contrôle habituel et j'ai pas peur parce que j'ai pas de raison pour avoir peur.

Moi je crois que si j'avais plus d'informations par rapport à comment ça se passe si on n'a pas de papier ou d'assurance je serais allée plus tôt à l'hôpital. Si je savais qu'il y a des interprètes à l'hôpital j'allais plus tôt et j'aurais demandé l'aide.

Je pense aussi que beaucoup de gens vont pas à l'hôpital parce qu'ils ont peur de ne comprendre rien parce qu'il n'y a pas d'informations comment ça se passe ici à l'hôpital. Maintenant j'aide des personnes qui veulent aller à l'hôpital et qui savent pas comment faire. ■

Anhifa :

Mon mari traduisait par téléphone

Quand je suis arrivée à Genève, je ne savais pas du tout parler français ni anglais et quand j'avais rendez-vous chez le médecin, j'allais toujours avec mon mari. C'est mon mari qui prenait le rendez-vous chez le médecin. D'habitude, mon mari allait avec moi chez le médecin pour traduire mon problème et pour m'expliquer ce que le médecin dit. Parfois mon mari était au travail, j'allais toute seule et j'étais stressée parce que je comprends pas bien le français. J'ai demandé au médecin pour parler lentement.

Quand je ne comprenais pas le médecin, j'appelais mon mari sur son portable et le médecin devait parler à mon mari et ensuite mon mari me traduisait. Mon mari peut pas parler beaucoup de temps pendant qu'il travaille, mais ça suffisait pour comprendre le problème.

Mais maintenant je sais un peu parler français et je peux aller toute seule chez le médecin. Mais quand j'étais allée à l'hôpital mon mari était toujours avec moi parce que le médecin est moins patient que mon médecin de famille. ■

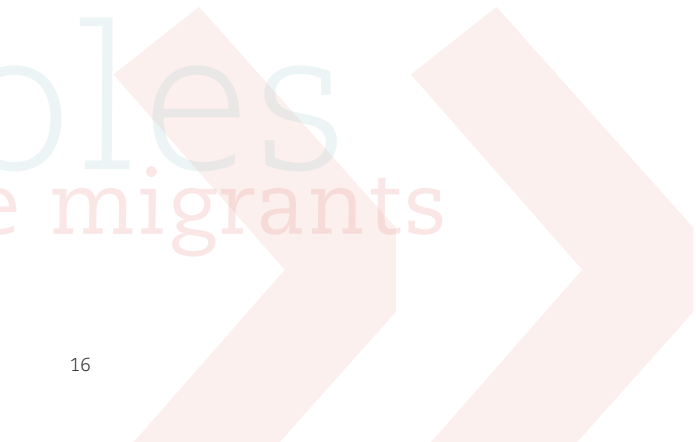
Iriz :

J'ai fait l'interprète pour une amie

J'ai accompagné une copine à l'hôpital cantonal pour un rendez-vous chez le gynécologue. Elle ne parle pas français mais espagnol, c'était son deuxième rendez-vous chez le gynécologue. Son premier médecin c'est une personne qui parle l'espagnol, mais il était en vacances quand ma copine a pris son rendez-vous. Ma copine m'a demandé pour faire la traduction et j'ai accepté. J'avais préparé une lettre d'explication au médecin au cas où j'aurais pas pu venir à la consultation avec ma copine, en expliquant ce qu'elle avait besoin par écrit. Mais nous n'avons pas utilisé la lettre parce que j'ai réussi à l'accompagner. D'abord, je me suis présentée au médecin, j'ai dit que ma copine ne parle français et que j'allais faire la traduction en espagnol. J'ai accepté d'accompagner ma copine parce que ce dont elle avait besoin était facile à expliquer. Le médecin a accepté ma présence. Pendant la consultation, j'ai expliqué au médecin que le médicament que son premier médecin a prescrit c'est fini et qu'elle a besoin de plus de médicament pour trois mois parce qu'elle partait en Espagne. La traduction s'est bien passée, j'expliquais des mots faciles.

La première fois que je suis allée chez le médecin en Suisse, c'était une gynécologue. C'était la gynécologue de la copine que j'avais accompagnée et elle parlait espagnol. Je voulais quelqu'un qui parle espagnol même si je parle français parce que j'ai pensé que je pourrais m'exprimer mieux. Comme je n'étais pas à l'aise avec le fait d'expliquer au gynécologue pourquoi je venais, je préférais dire tout cela en espagnol parce que je me sentais mieux de parler dans ma langue maternelle. Pour moi c'était sécurisant de m'exprimer dans ma langue pour parler de choses intimes.

Maintenant je sais qu'il y a des interprètes à l'hôpital, mais je ne sais pas pourquoi le médecin n'a pas proposé un interprète. ■



Patricia :

Je suis restée sans réponse à mes questions

La première fois que je suis allée chez le gynécologue c'était à Genève. C'est ma cousine qui m'a donné l'adresse d'un gynécologue privé et qui disait que c'était bien. A ce moment-là, mon niveau de français était bon. Je me suis exprimée en français, je comprenais ce que le gynécologue disait et j'ai pu répondre et poser mes questions en français. J'espérais que le gynécologue m'expliquerait tout ce que j'avais besoin de savoir. Mais j'étais étonnée de la façon dont il m'a traitée parce que je m'attendais à plus de délicatesse et de compréhension pour m'expliquer comment la consultation se passerait et de répondre à mes questions sur la pilule. Malheureusement c'était tout le contraire. Une fois que j'ai commencé à poser mes questions sur la pilule, il était vraiment direct et j'avais l'impression qu'il ne voulait même pas m'expliquer à fond. Je voulais savoir comment la pilule réagira dans mon organisme (prise de poids...), c'était ça ma préoccupation. Après je voulais savoir quand je devais la prendre et ce qui se passe si je la prends pas un jour, mais je ne pouvais pas poser ces questions parce que j'avais l'impression que je l'énervais. Je lui posais mes questions, lui il me répétait de prendre la pilule sans rien ajouter et il a commencé à remplir l'ordonnance. En plus il savait que j'avais jamais pris de pilule. Alors j'ai laissé tout tomber. J'ai pris la boîte de pilule et je suis partie confuse et déçue.

Après je suis allée demander à la pharmacie, ils me disaient «ça il faut parler avec votre gynécologue» et j'ai rigolé. Par la suite, je n'ai jamais pris la pilule. J'ai décidé de ne pas prendre de risque, parce que normalement j'aime pas prendre des choses que je ne connais pas. Aujourd'hui, je ne sais toujours pas comment ça se passe avec la pilule.

Après la consultation, j'ai pensé que parce que j'étais étrangère il avait pas la volonté de vraiment m'expliquer les choses ou peut-être il croyait que je ne comprenais pas très bien ce qu'il disait. Mais ça c'est mon interprétation, parce que lui ne m'a pas directement donné cette impression. ■

Dana :

Ma gynécologue me comprend

Je suis là depuis six ans et pour moi je vois que l'hôpital accueille très bien les immigrés qui sont là. Je suis allée une fois chez Hugo (UMSCO) qui se trouve à la rue Hugo de Senger. Là-bas, il y a des infirmières ou docteurs, je ne sais pas très bien, mais ils aident beaucoup car ils demandent le problème et tout et si c'est possible pour eux ils donnent le médicament.

Quand je suis arrivée là-bas, elles m'ont demandé si je parle espagnol et j'ai dit que oui. Alors on s'est parlé en espagnol pour mieux se comprendre, car c'est ma langue. Elle m'a donné le nom d'une gynécologue qui accueillait les personnes sans assurances maladie et son prix ce n'est pas cher et vous pouvez aller sans problème pour la consultation.

Et depuis-là, je vais chaque année pour la consultation. La gynécologue est super gentille parce qu'elle demande toujours si ça va le travail et la vie en général, si la pilule convient. Et puis elle est compréhensive, elle donne une pilule qui ressemble à la pilule que je prends mais qui coûte moins cher. ■

Parol
de m

Patricia :

J'ai peur d'aller chez le dentiste, surtout si je dois parler français

C'était au début quand je suis arrivée en Suisse. J'avais mal aux dents. J'ai demandé à ma patronne de m'amener chez le dentiste. A l'époque je parlais rien du tout de français, alors c'est elle qui a parlé pour moi. Avant je lui ai expliqué en anglais ce que j'avais et puis comme ça elle a traduit au dentiste. Une fois que j'étais dans le cabinet c'était que le dentiste et moi, je me suis sentie perdue parce que je pouvais pas parler avec lui. En fait le dentiste ne pouvait pas parler en anglais, c'était ma frustration. Ensuite, il m'a demandé d'où je venais et je lui ai dit que j'étais Péruvienne. C'est là qu'il a parlé en espagnol et je me suis sentie vraiment soulagée parce que je me suis sentie en confiance.

Et la deuxième fois, je suis allée toute seule, mais avant j'ai demandé à ma patronne des mots en français pour expliquer au dentiste ce que j'avais, ma douleur tout cela. Et comme je pouvais parler déjà un peu plus de français, je me sentais en confiance avec moi-même et c'était bien. Comme j'aime pas aller chez le dentiste, ce jour-là j'étais nerveuse et il est arrivé un moment que je pouvais même pas m'exprimer en français et heureusement le dentiste parlait un peu anglais et ça m'aidait pour lui expliquer quelques mots.

Quand on ne parle pas la langue du pays où nous sommes c'est vraiment difficile. On peut pas dire que c'est la faute du médecin de ne pas parler notre langue. C'est pour cela que je pense que c'est à nous de faire tout pour apprendre la langue du pays. Mais jusqu'à ce qu'on sache bien la langue, il faudrait plus de patience de la part du médecin. Surtout dans une ville comme Genève qui est internationale, le médecin doit s'attendre à avoir des patients qui parlent une autre langue. ■

Myra :


J'ai choisi de suivre la tradition autour de la maternité

Je suis arrivée à Genève en août 2003 et j'étais enceinte de sept mois. A ce moment-là, je ne parlais pas encore français, juste « bonjour » et « merci », alors je parlais anglais la plupart du temps. Deux semaines après mon arrivée, je me suis rendue à la maternité avec ma belle-sœur et son mari. Ils m'ont accompagnée pour me montrer la maternité, m'expliquer le fonctionnement et pour me traduire en anglais ce que me disait la sage-femme. Par la suite, je me suis tout le temps débrouillée en anglais et un peu en français aussi, parce que j'avais déjà suivi un cours de français pendant six semaines.

Aux Philippines, quand on est enceinte, il faut suivre un régime alimentaire particulier pour que l'accouchement se passe plus facilement et qu'il n'y ait pas de complications. Il faut manger de la soupe munggo et boire de la tisane d'écorces d'arbre. C'est ma mère qui m'a transmis tous ces savoirs autour de la grossesse et de la naissance avant que je parte. C'était important pour elle que je suive ses conseils pour la bonne santé du bébé et parce que j'allais être loin d'elle. Avant que je parte des Philippines pour la Suisse, j'ai écrit tous les conseils et astuces de ma mère dans un carnet pour pouvoir m'en souvenir.

J'ai suivi tous les conseils de ma mère. D'abord, juste avant de partir pour la maternité pour accoucher, j'ai coupé un fil de couture d'un de mes vêtements et j'ai pris un petit morceau de bois de la porte d'entrée que j'ai mis dans un cendrier et j'y ai ajouté un petit peu de cristal écrasé et un peu de papier et puis j'ai mis le feu au tout. Je me suis mise devant le feu pour respirer la fumée qui aide à « ouvrir la porte » au bébé. Le fil de couture et le bout de bois de la porte symbolisent l'ouverture de la porte.

Normalement dans la région d'où je viens aux Philippines, les femmes qui accouchent ne doivent pas se doucher tout de suite après l'accouchement



parce qu'elles sont encore fragiles et ne doivent pas recevoir des mauvaises énergies par l'eau. Mais à la maternité, on n'a pas le choix, il faut se laver assez vite. C'est ce qu'on nous demande. Aux Philippines, on dit aussi qu'après le premier accouchement il faut essayer de bouger assez vite, même si cela fait mal, pour rester vif pour les prochains accouchements. Alors moi, j'ai essayé d'aller aux toilettes toute seule, sans chaise roulante.

Je suis restée quatre jours à la maternité et après je suis rentrée à la maison. Ma mère m'a expliqué que je ne devais pas sortir hors de la maison avec le bébé avant son 21ème jour. Au 21ème jour, au levé du soleil, j'ai pris mon bébé et je lui ai fait toucher avec ses pieds nus trois fois la terre. C'est pour qu'il garde les pieds sur terre toute sa vie et qu'il n'oublie pas ses origines.

Si j'ai suivi tous les conseils de ma mère c'est parce que c'était extrêmement important pour elle que je respecte la tradition. Et pour moi, je pense que ces conseils sont bons pour mes enfants et qu'ils leur assurent la bonne santé. J'ai été élevée dans cette culture et tous mes frères et sœurs ont vécu les mêmes traditions. Aujourd'hui, je propose à mes copines qui attendent un enfant de venir manger la soupe munggo chez moi. ■

Elisa :

J'ai accompagné un proche très malade

Je côtoie quelqu'un de ma famille qui a été gravement malade du foie. J'ai connu sa souffrance parce que je l'ai accompagnée pendant cette période difficile qui a duré plus de trois ans. Je l'accompagnais aux consultations avec le médecin surtout quand elle allait pas bien. J'étais là pour partager sa souffrance. Comme elle était très faible et mal, elle ne parlait pas beaucoup et gardait tout dans son cœur et moi j'étais là pour l'encourager à poser des questions au médecin et l'aider dans ce parcours difficile et très long. J'étais là aussi pour elle dans la vie de tous les jours.

Je me rappellerai toujours de la première fois que les médecins lui ont annoncé qu'elle était très malade et qu'elle devrait suivre un traitement long et difficile. J'ai entendu parler de cette maladie mais je la connaissais pas. Tout au début c'était très difficile de comprendre ce que les médecins disaient et il fallait que je leur pose des questions et que je leur montre comment je comprenais moi ce qu'ils essayaient d'expliquer. Comme je parle bien français, le médecin se pose pas de questions si nous comprenions ce qu'il disait. Donc c'est à moi de reposer la question au médecin et lui demander de réexpliquer ce que j'ai pas compris.

Jusqu'à ce que la personne ait reçu une greffe, ça a duré deux ans pendant lesquels elle a dû se rendre à l'hôpital régulièrement. L'attente de la greffe était très difficile parce qu'on sait pas s'ils vont nous appeler ou non. Le jour où nous avons été contactées pour la greffe, nous avons peur du résultat de l'opération et du réveil. C'est culpabilisant de recevoir un organe d'une personne qui a disparu : on a l'impression de lui avoir pris son organe. On a le sentiment de prendre sa vie à lui, de le remplacer. Heureusement, il y a un suivi du psy pour nous rassurer qu'on n'a rien volé à personne.

Pendant cette période, elle a eu des bons contacts avec le personnel de l'hôpital. Après l'opération tout va bien et le personnel hospitalier est devenu une seconde famille. Elle est attachée aux médecins qui lui ont sauvé la vie.

La personne est contente aujourd'hui du résultat de tout ce parcours et moi aussi parce que je pense que si elle avait été au Sénégal ça ne se serait pas passé comme ça. ■

Maria Luján :

Dans mon pays, je ne paie pas les soins

Je savais que le système de santé suisse était très différent au système de mon pays. En Argentine, on ne doit pas payer pour aller au médecin (même s'il y a un système où l'employeur paie une partie des obligations sociales, assurances, chômage, retraite, santé, etc.). En Argentine, le système gratuit de santé c'est assuré (bien qu'avec des problèmes).

Quand je suis arrivée en Suisse et je me suis mariée, j'ai dû commencer les démarches pour m'inscrire chez une assurance maladie.

Mon expérience de santé ce n'est pas directe, c'est-à-dire que depuis sept mois je ne suis pas allée au médecin encore. Et c'est le sentiment de culpabilité qui m'empêche d'y aller : payer presque cent francs pour une consultation ce n'est pas facile ! Je ne veux pas aller au médecin pour une grippe mais je trouve que la prévention c'est très important pour n'importe quelle personne.

Dans ma famille il y avait des problèmes de santé sérieux et j'ai vécu des expériences traumatisantes qui m'ont laissées des souvenirs douloureux par rapport à l'endroit hospitalier et médical. Et aujourd'hui ça va mieux, les expériences traumatisantes ne m'empêchent pas d'aller au médecin, mais il y a quand même des problèmes que je suis en train de régler. Mais le fait de devoir payer une consultation de routine est une barrière supplémentaire. Avec cet argent dépensé j'aurais pu aider mon frère à payer ses études et son loyer.

Si je tombe malade maintenant c'est mon mari qui m'obligera d'aller à la permanence. J'ai les moyens pour payer, et je ne fais pas une critique négative où positive du système. ■

Azra :

Depuis que je parle français, je me sens indépendante

Au début je suis allée chez un médecin qui est serbo-croate, nous parlons la même langue, il n'y avait pas de problème. Pour trouver un médecin qui parle serbo-croate, j'ai cherché un nom de médecin qui pourrait être serbo-croate dans l'annuaire téléphonique. J'ai trouvé et j'ai demandé à ma sœur pour prendre un rendez-vous, parce qu'à la réception les femmes parlent français. Mais après je parlais serbo-croate avec le médecin.

Après, quand j'étais malade, j'allais chez lui et j'étais pas contente parce que par exemple j'ai rendez-vous à 14h, je dis à la réception, mais j'attends jusqu'à 17h. Le médecin prenait pas mon cas au sérieux. Il me donne rendez-vous chez un autre médecin qui travaille dans le même bâtiment, une psychiatre, mais elle me dit qu'elle peut pas travailler avec moi parce que je sais pas parler le français.

Comme j'étais malade, j'avais perdu la motivation pour tout, je ne voulais pas voir mon fils, ni mon mari, je n'avais pas la force. Mon mari, il était chez son psychiatre et il lui a expliqué ma situation. Son médecin lui a demandé pourquoi il n'a pas parlé de mon problème avant. Mon mari a répondu que c'est parce qu'il pensait que c'était pas trop grave et que j'étais suivie par un médecin. Son médecin a très vite réagit, il a pris un rendez-vous pour moi avec une traductrice chez un autre médecin qui travaille à l'hôpital.

Après quelques jours, je suis allée chez ce médecin avec la traductrice. J'ai parlé de ma situation maintenant, ce que je ressens actuellement, le médecin était d'accord avec moi. Il m'a dit que je devais retourner dans la vie, et pour cela manger à nouveau et voyager. Au bout d'un temps, comme j'allais mieux, ma psychologue m'a conseillé que ma traductrice vienne une fois oui, une fois non. Ma psychologue voulait me stimuler pour le français, mais aussi que je m'ouvre plus que devant ma traductrice.

Il y a beaucoup choses que je ne voulais pas dire devant la traductrice parce que ce sont des secrets que je veux garder pour moi-même. Je trouvais que la traductrice ne pouvait pas traduire bien mes émotions, mes sentiments.

Quand ma psychologue a vu comme je parle bien le français, elle a dit que je pouvais venir toute seule et que quand il y aurait beaucoup de choses plus médicales à dire, elle appellerait la traductrice.

Aujourd'hui, je suis contente, je parle français, j'ai pas besoin d'appeler la traductrice ou les amis pour traduire, je suis indépendante. Je travaille beaucoup pour améliorer mon français, je fais des exercices seules, je regarde la télé en français, je prends le Matin Bleu et je souligne ce que j'ai pas compris et je cherche dans le dictionnaire. J'ai pris des cours de français intensifs pendant trois mois, j'ai appris beaucoup de choses et aujourd'hui je vais toujours à l'UOG. J'ai un espoir de trouver un travail qui me correspond.

Je propose à toutes les personnes qui viennent ici, la première chose qu'ils doivent apprendre c'est la langue. ■

Représentations et réactions face à la tuberculose³

Monica :

En 2008, Aboubacar revient après une longue absence nous avisant très ouvertement qu'il avait été hospitalisé pour une tuberculose. Silence complet en classe ! Plusieurs élèves sont choqués, car ils connaissent bien la maladie dans leur pays. Une grande majorité connaît quelqu'un qui en est décédé.

Aboubacar s'excuse de ne pas avoir su donner mes coordonnées aux HUG, mais il ne savait pas exactement où il prenait les cours et qui contacter. Une fois mes coordonnées remises, un médecin me contacte pour planifier les rendez-vous pour les tests. Il a fallu plusieurs cours/leçons (avec de nombreuses explications) pour organiser ces rendez-vous. Une ambiance de peur et de confusion régnait en classe.

Trois élèves ont préféré se rendre chez leur médecin privé, car ils trouvaient les délais trop longs. Seule une élève africaine a refusé de faire le test, car son père a eu la tuberculose. Toute la nombreuse famille vivait à ses côtés dans une hutte, en partageant la vie courante (et la vaisselle), mais personne n'a contracté la maladie. Son papa en est décédé. Elle dit que ce n'est pas contagieux... J'en ai profité pour expliquer un peu la maladie, les soins éventuels et pour ne pas «mettre de côté» Aboubacar qui était un peu traité comme un pestiféré.

Le jour du rendez-vous, j'ai prévenu la réception du centre que les personnes ne savent pas correctement remplir une fiche d'admission, qu'elles ne savent pas bien lire. Tout s'est finalement bien passé. La seule à s'être perdue dans les couloirs, c'était... moi ! Moi-même et trois autres élèves avons eu une réaction. Nous avons fait une radio. Une seule personne a dû prendre des antibiotiques. Deux des élèves ayant eu une réaction, sont assis en classe à côté d'Aboubacar et disaient que c'était normal qu'ils soient «contaminés»... Nous en avons encore parlé en classe pendant plusieurs semaines, tout le monde n'ayant pas tout bien saisi...

Je crois que cela reste un mauvais souvenir pour certains et une excellente expérience pour moi. ■

³ Ce récit regroupe les témoignages d'une enseignante de l'UOG et de ses apprenants qui racontent comment ils ont vécu la tuberculose d'un de leur camarade.

Sallouha :

Choquée par la nouvelle, je n'arrivais pas à travailler pendant le cours, car j'avais très peur.

A la fin du cours, j'ai tout de suite téléphoné à mon médecin. Il m'a reçue tout de suite. J'ai raconté ce qui était arrivé et il m'a fait le vaccin à droite ou à gauche, je ne me rappelle plus. En fait, c'était à gauche. Il m'a dit d'attendre vingt-quatre heures pour voir. Le soir, je n'ai pas mangé, pas dormi. Je n'ai rien dit à mes enfants, car j'avais tellement peur pour mes petits-enfants et mes proches. Le lendemain, le docteur m'a dit que j'étais positive, donc je n'avais rien du tout. Ouf! C'était le plus important. J'ai un carnet jaune avec moi, mais je n'ai rien dit à mes enfants. Peut-être un de ces jours, je leur dirai... ■

Dahabo :

J'ai eu très peur, parce qu'il est malade! Je suis allée au rendez-vous fixé par l'hôpital. Mon cœur battait très fort jusqu'au rendez-vous et j'ai très

mal dormi. J'ai facilement trouvé l'endroit du rendez-vous. Je n'ai pas eu mal pour le vaccin. J'avais très peur de la réponse, jusqu'au moment du résultat. En recevant la réponse que je n'étais pas malade, j'ai recommencé à respirer... ■

Fahrat :

Je n'ai pas eu peur, parce que j'ai été hospitalisé pendant deux ans en 1990 à l'hôpital de la Tour suite à une blessure. Je n'ai pas peur de l'hôpital, ni des maladies.

J'ai suivi les instructions reçues pour aller faire un test. Je n'ai pas pensé à la maladie. J'ai eu un peu le bras rouge mais pas la tuberculose.

C'est ma femme et ma fille qui m'ont dit d'aller faire le test. Parce que le reste de la famille pouvait aussi attraper la maladie. Quand j'ai dit que je n'avais pas la tuberculose, toute la famille était contente. ■



Gabriella:

J'ai accouché à la Maternité sans parler le français

J'étais à Genève depuis une année et je suis tombée enceinte. J'ai demandé à mes amies hongroises si elles connaissaient un gynécologue qui est Hongrois. Elles m'ont répondues qu'il y avait un gynécologue hongrois au centre médical de Cornavin. Je suis allée chez lui pendant toute ma grossesse et mon mari m'accompagnait. C'était agréable parce que je pouvais tout dire dans ma langue, à ce moment je ne parlais pas bien français.

Au moment de l'accouchement, j'ai dû aller à l'hôpital avec mon mari pour traduire parce que le gynécologue hongrois ne pouvait pas venir à l'hôpital. Mon mari a traduit pour moi pendant toute la durée de l'accouchement. Il est né en Suisse Romande et maîtrise parfaitement le français. Comme j'ai fait du latin médical dans mon travail en Hongrie, j'ai compris ce que disaient les médecins, mais j'ai toujours vérifié avec mon mari que j'avais bien compris. Par contre, je parlais que en hongrois et mon mari traduisait en français.

Après l'accouchement, j'ai passé quatre jours seule à l'hôpital avec mon bébé. J'ai dû essayer de comprendre et de parler français toute seule avec les infirmières. Quand j'ai pas compris ce que disait l'infirmière, je l'ai dit et l'infirmière a cherché d'autres mots pour que je comprenne. Pour dire où j'avais mal, j'ai montré l'endroit, et quand j'arrivais pas à expliquer, j'ai attendu que mon mari vienne et demande.

Pour moi tout s'est bien passé, les médecins étaient gentils et m'ont bien expliqué toutes les choses qu'ils faisaient. J'ai fait un deuxième accouchement à Genève et tout s'est passé de la même façon. Sauf que je savais un peu mieux le français et que ça m'a aidé à mieux comprendre et comme je connaissais la procédure de l'accouchement à l'hôpital tout était plus simple. ■

Dana:

Toute ma famille a participé à ma guérison

A Noël 2006, j'ai rencontré ma famille et des amis, il y avait des enfants aussi et une petite fille se sentait pas très bien et elle avait les symptômes de la varicelle. On a passé toute la nuit en train de fêter Noël, tout s'est bien passé. Après, les jours qui ont passé, c'était début 2007, c'était moi qui me sentais pas très bien. J'avais vu deux trois boutons sur mon corps et il y en avait un que j'ai gratté en pensant que c'était un bouton comme ça. Mais après j'avais la fièvre et petit à petit il y avait toujours plus de boutons qui sortaient et ma tante avec qui j'habite m'a dit que c'était la varicelle. Moi je me suis dit: «Pourquoi moi?».

Après j'avais la fièvre et en même temps j'avais tellement froid, j'avais mal partout et j'étais au lit parce que j'avais envie de ne rien faire et les boutons sortaient partout. Je restais au lit, je me réveillais pendant la nuit parce que ça commençait à gratter et j'avais super mal à la gorge. Je me levais pendant la nuit pour boire des tisanes. Mais après, ma tante voulait m'amener aux urgences ou au centre médical à côté de chez moi. Mais moi, comme je me voyais dans le miroir, j'étais moche, je voulais pas sortir de la maison. J'ai pris des médicaments que ma tante a acheté à la pharmacie, c'était pour arrêter la fièvre.

Mon autre tante qui habite en France et qui était aussi là à Noël a chopé aussi la varicelle. C'est elle qui m'a envoyé le gel douche et la lotion pour mettre sur les boutons. Elle, elle était allée chez son médecin. Là j'ai pris la douche avec le gel et je mettais la lotion. Mais c'était horrible parce que c'était deux semaines et demi que j'ai passées à la maison sans rien faire et je me sentais mal parce que je pensais à combien de temps ça prendrait pour être comme avant.

Ma maman m'encourageait depuis l'Equateur en disant que c'est une maladie qui n'a pas de médicament et qu'il faut attendre et que la varicelle est forte à cause de mon âge. Mais elle était triste parce que je pleurais au téléphone. Mais je mangeais pas comme d'habitude et j'ai maigri et c'est ça qui m'a soulagée. Petit à petit, j'ai pris la maladie comme quelque chose qui va passer, même si je savais que ce serait long parce que j'avais le courage.

J'étais inquiète pour mon travail parce que c'était deux semaines et demie perdues: je travaille pas donc pas d'argent. A ce moment-là, je gardais des enfants et je pouvais pas y aller à cause de la maladie qui est contagieuse. La maman ne voulait pas que je vienne parce qu'elle avait peur que ses enfants attrapent la maladie.

Aujourd'hui, si j'ai quelque chose, j'irai chez le médecin ou à l'hôpital pour prendre vite un traitement comme ça je serai guérie plus tôt. ■

Oumada :

Je retourne dans mon pays pour consulter mon gynécologue

Quand je vais chez le médecin à Genève, j'y vais toujours avec mon mari comme interprète parce que je ne parle pas bien le français. Je suis déjà allée trois ou quatre fois chez le médecin pour un mal de dos et pour des vaccins contre la grippe. C'est mon mari qui a téléphoné au médecin pour prendre rendez-vous et qui m'a accompagnée. Mon mari parle un peu le français, moi je parle arabe et lui il traduit. Ça va, je ne comprends pas tout, mais c'est pas grave.

Par contre, pour aller chez le gynécologue, je ne veux pas que mon mari vienne avec moi. Comme je rentre tous les sept ou huit mois au Maroc, je vais voir le médecin pour tout ce qui est en bas là-bas. Je préfère aller chez le gynécologue au Maroc parce qu'il est marocain et parle l'arabe. Comme ça, je peux consulter sans mon mari et parler de tout parce qu'il me comprend. ■

Janiele :

J'étais contente qu'il existe un médecin pour les migrants

J'avais presque vingt-quatre ans en 2007. Je suis venue ici par ma tante qui est mariée avec un Suisse. Je vivais avec elle pendant les week-ends.

Je suis allée pour la première fois chez le gynéco ici parce qu'au Brésil on n'a pas l'habitude d'y aller si on n'a rien, et si on est vierge. Là-bas c'est surtout quand on se marie, pour avoir la pilule, pour voir que tout va bien qu'on y va. Là-bas je ne me suis jamais inquiétée. C'est ma patronne ici, qui était infirmière, qui m'a dit que c'était important d'y aller, mais ça m'a pris presque une année avant d'y aller. J'ai d'abord passé par l'assistante sociale au lieu où on peut manger (Le Square Hugo). C'est elle qui a fixé le rendez-vous toute de suite.

Je voulais y aller parce que j'avais un petit ami et je voulais coucher avec lui. L'assistante sociale m'a félicitée, que c'était bien que je viens avant. Elle a dit que normalement les gens le font après, et parfois ils ont déjà des problèmes.

La semaine d'après j'avais le rendez-vous, et je devais me débrouiller toute seule pour y aller. J'ai passé deux arrêts de bus après l'hôpital parce que j'étais tellement nerveuse que je n'ai pas entendu l'arrêt dans le bus. J'ai fini par demander à quelqu'un comment y aller.

J'avais très peur, et en arrivant, c'était une dame, la gynéco, elle m'a pas fait un examen en bas vue que j'étais vierge encore. Elle a fait un examen des urines, elle m'a dit que tout allait bien. J'ai tout compris ce qu'elle m'a dit, je n'avais pas de difficulté par rapport à la langue. Mais je n'arrivais pas à m'exprimer parce que je tremblais de peur, personne ne m'avait touché comme ça.

On s'est bien occupé de moi. On m'a donné l'ordonnance, des brochures sur les différentes méthodes. J'étais contente de savoir qu'il y avait des choses pour les migrants, comme le médecin. ■

Alicia :

J'ai attendu le second rendez-vous pour demander un traducteur

Mon expérience, c'est quand je suis allée à l'hôpital pour un problème dans l'oreille. Je suis allée à Hugo (UMSCO) parce que m'a cousine m'a dit que je pouvais y aller sans assurance pour des petites maladies. Au premier rendez-vous, j'ai dit au médecin en français que j'avais mal à l'oreille et elle m'a examiné l'oreille. Le médecin m'a dit que j'avais rien, mais j'ai dit que j'entendais un bruit la nuit. Alors elle m'a envoyée chez le spécialiste à l'hôpital. Le spécialiste a fait des analyses et tout était en français. Au deuxième rendez-vous, pour les résultats, j'ai demandé un traducteur. Le médecin est allé chercher un traducteur en dix minutes pour faire la traduction. Le traducteur était une personne qui travaillait à l'hôpital, mais je ne sais pas qui c'était. Il m'a traduit en espagnol les résultats et c'était agréable parce que c'est ma langue maternelle et que j'ai tout compris. Le médecin a dit que ce bruit c'est à cause du stress. Le médecin dit que je dois me reposer. Pour payer la facture, j'ai visité un autre jour un assistant social.

Pour moi je trouve très difficile de m'exprimer en français parce que dans ma vie quotidienne je parle plutôt espagnol. J'ai pas d'amis qui pourraient m'accompagner à l'hôpital pour traduire parce que soit ils ne parlent pas français, soit ils travaillent et ne peuvent pas venir avec moi. ■

Parole
de mig

Ghada:

Parce que je ne maîtrisais pas le français, je me suis sentie impuissante

Cette histoire est arrivée il y a trois mois, aux alentours de 18h. Mon plus jeune fils qui a sept ans voulait rentrer à la maison. L'entrée de notre immeuble est fermée par une porte à code. Comme il y avait un garçon dans l'entrée de l'immeuble, mon fils a approché son visage de la vitre pour regarder à l'intérieur. A ce moment-là, l'autre garçon a donné un coup de poing dans la vitre qui a explosé sur le visage de mon fils. Son visage était coupé par les éclats de verre à plusieurs endroits, surtout au nez et à la joue. Il saignait beaucoup.

J'étais très impressionnée par les coupures et le sang et je ne savais pas quoi faire. Téléphoner à mon mari? Comme il travaille loin et toute la nuit, je n'ai pas voulu le déranger. Téléphoner à la police? Mais qu'est-ce qu'ils pourraient faire? J'ai décidé d'aller à la permanence la plus proche en bus. J'ai mis une compresse sur le visage de mon fils, mais tout le monde nous regardait parce que ça saignait beaucoup. A la permanence, j'ai raconté l'histoire et ils m'ont dirigé vers les urgences. D'abord, ils m'ont dit qu'il fallait prendre des photos des blessures pour le constat. Ensuite, le médecin, qui me parlait en français, mais qui savait aussi deux ou trois mots d'arabe, m'a dit de me calmer, d'arrêter de pleurer parce qu'il allait s'occuper de mon fils.

Le médecin a mis un plâtre sur la joue de mon fils. Ensuite, il m'a donné le constat des blessures qu'il avait fait et m'a conseillé d'aller immédiatement voir la police. Mais c'était déjà 20h, j'étais toute seule, sans mon mari, et je n'avais pas le courage d'aller à la police et de tout expliquer en français. Alors je suis rentrée chez moi avec mon fils. Quand mon mari est rentré, le lendemain matin, je lui ai tout raconté et il s'est tout de suite rendu à la police. C'était difficile pour lui aussi de tout raconter en français parce qu'il ne le parle pas très bien et personne ne savait l'anglais.



Le policier nous a dit qu'il fallait que le père du garçon qui a commis la bêtise vienne aussi au commissariat.

Comme le père du garçon ne répondait jamais, ni au téléphone, ni à sa porte, mon mari lui a écrit une lettre lui demandant de venir au commissariat avec lui. Le père du garçon a alors fait beaucoup d'histoires. D'abord, il ne voulait pas reconnaître que c'était son fils qui avait fait la bêtise, et son fils lui-même niait les faits, alors que d'autres enfants avaient été témoins de son acte. Ensuite le père du garçon ne voulait pas donner son numéro d'assurance. Il a fallu que mon mari se plaigne plusieurs fois au policier et écrive plusieurs lettres au père du garçon pour obtenir le numéro d'assurance.

C'était très long et compliqué parce que mon mari et moi ne parlons pas très bien le français, alors que le père du garçon, lui, parle bien le français. Mon mari écrivait les lettres en anglais et les faisait traduire sur *google* en français.

Mon fils a dû retourner deux fois par semaine chez le médecin pour faire soigner sa joue. Il n'a pas dormi pendant plusieurs jours, parce qu'il avait peur. Il me demande souvent, quand il se regarde dans le miroir, si la cicatrice va disparaître. Mon fils est très beau. Il a des yeux bleus et des cheveux blonds.

Cette histoire me rend triste et me fait beaucoup de souci, j'ai envie de déménager pour que mes enfants ne fréquentent plus l'autre garçon qui a déjà causé des problèmes à mon fils aîné, il a quelques années, en lui envoyant une bille de plastique dur dans l'œil au moyen d'un faux pistolet. Je trouve très difficile de devoir vivre une histoire comme ça quand on ne parle pas bien le français, je me suis sentie impuissante. ■

Mehdi:

Mes parents s'opposaient à mon opération, alors que moi je la souhaitais

Depuis tout petit j'ai des problèmes avec mes amygdales. Je suis allé chaque année chez le médecin en Tunisie et il m'a dit qu'il faut que je me fasse opérer. Mais mon père ne voulait pas, parce qu'il avait peur que je ne puisse plus parler après l'opération. Donc, il a préféré que je prenne des médicaments.

A mon arrivée en Suisse, il y a trois mois, j'ai eu les mêmes problèmes avec mes amygdales. J'ai décidé d'aller voir un médecin spécialiste aux HUG pour mon problème. Ma femme, qui vit en Suisse, m'a conseillé sur le médecin à choisir. Après, je suis allé voir le spécialiste qui m'a donné des médicaments pour calmer la douleur et m'a proposé de me faire opérer encore pendant l'hiver. J'ai accepté sa proposition, mais mes parents, restés en Tunisie, n'étaient pas d'accord et avaient peur. Comme je suis le cadet, ils tiennent beaucoup à moi. Je leur ai expliqué que je n'avais pas le choix, sinon je serai malade tout le temps. Mes parents ont compris, mais ils pensaient toujours que c'était dangereux.

Finalement, je me suis fait opérer : c'était la première fois de ma vie. J'avais un peu peur parce que je ne savais pas vraiment comment ça allait se passer, le médecin ne m'a pas vraiment expliqué la procédure. J'ai découvert tout au fur et à mesure, la chemise de l'hôpital, le masque pour s'endormir... L'opération s'est bien déroulée, mais ça m'a fait beaucoup mal au réveil et je n'arrivais ni à parler, ni à manger, ni à boire. J'ai perdu quatre kilos pendant la guérison.

Le lendemain de l'opération, je suis rentré chez moi, j'étais content. Comme je ne pouvais pas parler, j'ai tout expliqué à ma femme par écrit ou avec les mains. Mon grand frère, qui parle bien le français, a téléphoné depuis la Tunisie à ma femme pour prendre des nouvelles de moi et les transmettre à mes parents. Comme je ne pouvais pas parler moi-même,

mes parents étaient inquiets. Lorsque j'arrivais de nouveau à parler, je ne pouvais pas parler fort et ma voix avait un peu changé donc mes parents ont pensé que c'était raté. J'ai expliqué qu'il fallait attendre un peu avant que tout redevienne comme avant.

Après quatre jours à la maison, je n'allais pas bien, je manquais d'eau et je n'arrivais pas à prendre les *dafalgan*, parce que ça me faisait mal quand j'avalais. Comme je crachais un peu de sang, ma femme m'a dit d'aller aux urgences, c'était pendant la nuit. Aux urgences, j'ai perdu conscience et le médecin m'a réhospitalisé pendant deux jours. J'ai eu une perfusion pour boire et manger et on a remplacé les *dafalgan* par du sirop. Après les deux jours passés à l'hôpital, ça allait mieux et je suis sorti. Je pouvais parler un peu et manger des choses molles. Mes parents étaient très effrayés que je retourne à l'hôpital. Ma mère a beaucoup pleuré et voulait venir à Genève pour me soutenir. En Tunisie, quand quelqu'un est malade tout le monde vient le visiter, c'est important. Ma famille m'a beaucoup manqué pendant cette épreuve.

Pendant ce séjour à l'hôpital, j'ai beaucoup pensé à l'importance de la santé. J'ai décidé de faire plus régulièrement du sport et d'arrêter de boire de l'alcool. ■

En savoir plus

Paroles de migrants



Comment renforcer les compétences cliniques transculturelles ?

Les Hôpitaux universitaires de Genève sont conscients à la fois des difficultés que rencontrent les migrants à accéder aux services de santé et à jouir des mêmes prestations de base que les autochtones et de celles auxquelles se heurtent les professionnels de la santé face à la diversité des situations socio-économiques et culturelles de leurs patients. En réponse à cette réalité, les HUG offrent des formations post-graduées et continues pour renforcer les compétences cliniques transculturelles du personnel médical et soignant et ont mis en place des services destinés aux professionnels de la santé et aux patients migrants qui répondent aux besoins de chacun.

Voici, les services en question et leur site internet où vous trouverez toutes les informations concernant leurs prestations :

Programme Santé Migrants (PSM)

Patients dans le processus d'asile (requérants et NEM)

<http://migrantcare.hug-ge.ch/>

Unité mobile de soins communautaires (UMSCO)

Patients sans assurance maladie - <http://umsco.hug-ge.ch/>

Consultation transculturelle

Soutien aux professionnels de la santé qui rencontrent des difficultés socioculturelles avec des patients migrants

<http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

Service d'interprétariat communautaire (assuré par la Croix-Rouge Genevoise)

Informations concernant le service et consignes relatives à son utilisation

<http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

Aumôneries des HUG

Accompagnement spirituel pour les patients - <http://aumoneries.hug-ge.ch>

Consultation santé migrants

Patients migrants mineurs - Département de l'enfant et de l'adolescent

<http://dea.hug-ge.ch/>

Formation continue: cours sur l'interculturel

Cours thématiques sur les cultures et sociétés étrangères

<http://formation.hug-ge.ch/>

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement ici :

Les Hôpitaux universitaires de Genève et l'Université Ouvrière de Genève qui ont financé l'impression du livret.

Christophe Guillaume, secrétaire général de l'UOG, et le Professeur Jean-Michel Gaspoz, médecin-chef du département de médecine communautaire et de premier recours (DMCPR) des HUG, qui ont préfacé le livret.

Sophie Frezza, responsable d'activités, et Mirella Falco, responsable de formation, de l'UOG qui nous ont ouvert tout grand les portes de leur institution, nous ont mises en contact avec les enseignants et nous ont soutenues tout au long de notre projet.

Les enseignantes et enseignants de l'UOG qui nous ont accueillies dans leur classe, Fatima Benheddi, Eric Genoud, Monica Buonavoglia et Marylin Delaude, Gabrielle Amaudruz Cazenave et Hervé Choisy.

Les apprenantes et apprenants des classes précitées, dont nous avons préservé l'anonymat, qui ont participé à notre projet de manière enthousiaste et qui ont généreusement partagé avec nous leurs histoires de santé, des expériences intimes souvent douloureuses.

Le photographe, Dimitri Klopmann, qui a prêté son œil expert pour réunir en images l'univers médical et celui du patient.

Notre relectrice, Melissa Dominicé Dao, cheffe de clinique au DMCPR des HUG, qui a assuré que ce recueil prenne sa meilleure forme.

Et toutes les personnes que nous n'avons pas citées ici, mais qui sont intervenues, de près ou de loin, dans l'élaboration de cet ouvrage.

Impressum

Patricia Hudelson, PhD, anthropologue médicale
Responsable de l'interprétariat aux Hôpitaux
universitaires de Genève

Sarah Vilpert, MA, sociologue démographe
Cheffe de projets scientifiques
Observatoire suisse de la santé

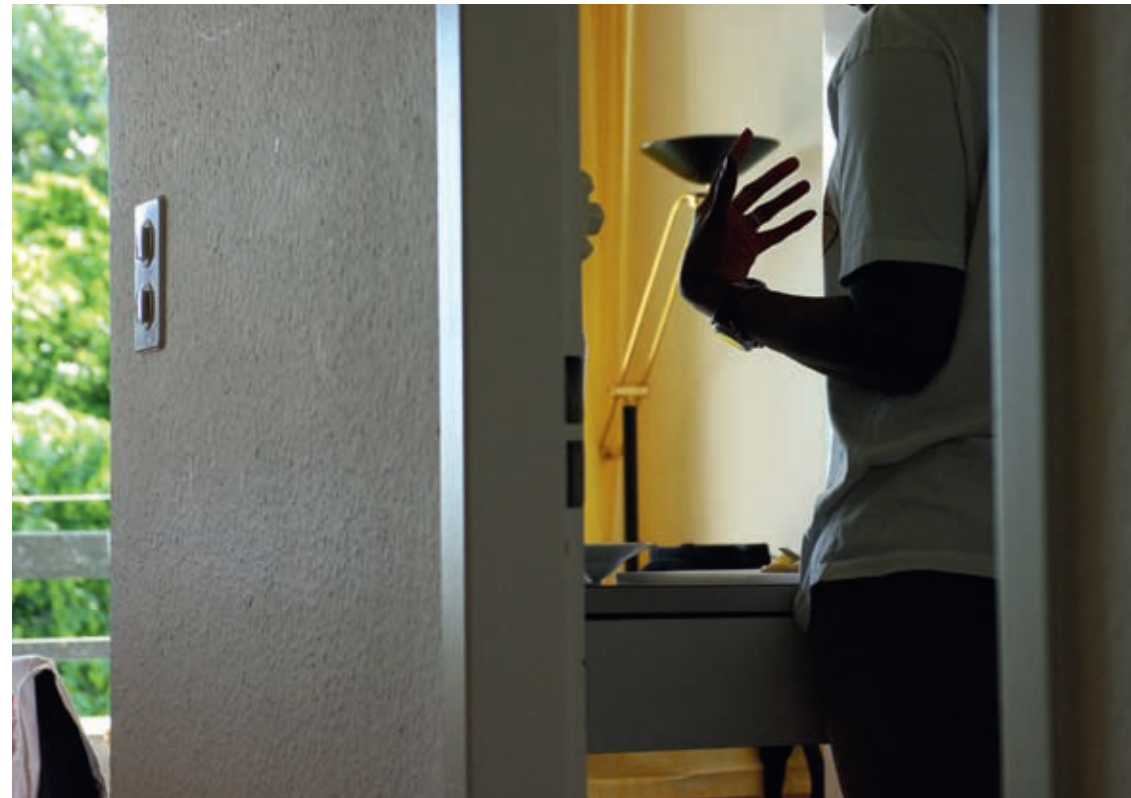
Suzy Soumaille
Service de la communication des HUG

Photos: Dimitri Klopmann

Graphisme: Daniel Jaquet

Impression: Atar Roto Presse

Parution: Février 2010



Paroles de migrants

Des expériences de santé dans le système de soins genevois

L'expérience de la migration n'est jamais simple. Alors lorsque s'y ajoutent la maladie, l'ignorance de la langue locale, l'isolement et parfois la clandestinité, elle peut se transformer en une véritable épreuve.

A Genève, les migrants éprouvent souvent des difficultés à faire appel aux services médicaux essentiellement par manque de familiarité avec le système de santé et de maîtrise du français.

Les récits qui composent ce recueil présentent les expériences de migrantes et de migrants dans les services de santé genevois. Ils expriment leur ressenti, positif ou négatif, face à certaines situations médicales, les obstacles à surmonter et les stratégies développées pour y pallier. Ils révèlent aussi l'existence et l'intérêt de services de santé adaptés à leurs besoins.

Les problématiques dévoilées dans ces témoignages personnels sont généralisables à la population étrangère. Leur valeur universelle invite tous les professionnels de la santé à être attentifs, dans leur pratique, aux différences socioculturelles et aux situations précaires que traversent leurs patients migrants. Elles montrent aussi comment la barrière de la langue, trop souvent source de malentendus et de souffrances, peut être levée simplement en recourant à des interprètes professionnels.

Enfin, derrière ces récits, confiés généreusement à Sarah Vilpert et Patricia Hudelson, il y a la nécessité de garantir à chaque patient les mêmes droits en matière d'accès aux services de santé et de qualité de soins.