



# Les maisons médicales sont-elles une alternative ? En quoi ? Regards d'usagers

.....

*Ils participent à des activités<sup>1</sup> de maisons médicales en région liégeoise, bruxelloise et ternoisienne, activités qui participent au réseau éducation permanente de la Fédération des maisons médicales<sup>2</sup>. Ils sont inscrits à la maison médicale, ou pas. Ils se présentent comme pensionnés, sur la mutuelle, en habitat protégé, bénévoles.*

*Je leur ai demandé s'ils voient, dans le fonctionnement des maisons médicales, dans les actions qui y sont menées, des éléments qui illustrent les caractéristiques d'une alternative<sup>3</sup>...*

.....

## Alternative ?

D'abord on se met d'accord sur ce que ça veut dire 'alternative'. Quelqu'un explique : *c'est une autre manière de fonctionner dans la société. Quand je demande ce que ça évoque par rapport à la maison médicale, ils disent que c'est une alternative à la 'médecine traditionnelle' parce que c'est un endroit où tout le monde est accueilli même quand on n'a pas beaucoup d'argent.*

Sur l'aspect pécunier, quelqu'un précise que *là où c'est intéressant, c'est pour les familles avec plusieurs enfants. Pour les personnes âgées ce n'est pas le médecin qui coûte tellement, mais ce qu'on trouve à la maison médicale, ce sont des soins en plus. On ajoute : Il y a plusieurs services regroupés. Ou encore : Il y a toujours quelqu'un, même en cas d'urgence pour quelqu'un qui n'est pas inscrit.*

*Ce qui est bien, c'est la simplicité des thérapeutes qui se mettent à votre hauteur. Ils ne regardent pas l'heure, ils écoutent, ils vous guident. On se sent à l'aise, on nous tutoie. On prend le patient pour quelqu'un qui compte, plus que comme un patient.*

Parfois, il y a l'un ou l'autre travailleur qui est différent, moins disponible, moins à l'écoute, moins sympathique, mais globalement *on est toujours accueilli avec le sourire. C'est très convivial.*

Mais aussi, *on a un dossier médical complet. On est suivi par le même médecin, mais les autres sont un peu au courant grâce au dossier et parce que les soignants parlent parfois des cas en réunion.*

*On trouve toutes sortes d'informations à la maison médicale : santé, services de santé, services sociaux, agenda d'activités,...*

*Il y a moyen d'y obtenir de l'aide notamment pour des démarches administratives.*

*A la maison médicale, on s'occupe aussi de l'état d'esprit des gens.*

*Propos recueillis par Ingrid Muller, animatrice, chargée de mission au service éducation permanente à la Fédération des maisons médicales.*

1. Potager, réseau d'échanges de savoirs, ateliers créatifs.

2. Le réseau éducation permanente rassemble une dizaine de projets de maisons médicales dont les animateurs, et bientôt aussi les participants, se réunissent régulièrement afin de partager des réflexions pour alimenter la dimension d'éducation permanente de ces projets.

3. Décrits dans "Alternatives, une photo de famille".

Mots clefs : alternative, usagers, accessibilité.

Certains disent que *c'est différent de chez le médecin*, d'autres que *c'est différent de l'hôpital*.

Ils disent que si tout n'est pas parfait, c'est quand même mieux.

Quelqu'un ajoute que *c'est important que l'alternative, ce ne soit pas que des idées, il faut le faire, et fonctionner dans le système en cours*.

Avec les caractéristiques issues de l'atelier du congrès, on trie un peu les éléments, on en explore d'autres, on n'a pas toujours la même perception des choses.

---

## Emancipation et citoyenneté

C'est surtout autour des activités dans lesquelles ils sont impliqués que les usagers voient le soutien à l'émancipation et le développement de la citoyenneté. Mais il y a débat !

*Le jardin, on gère ça ensemble.*

*En venant faire le jardin, tu sers à quelque chose.*

A cela quelqu'un questionne : *Je ne vois pas en quoi je m'engage en venant au jardin. Citoyen, ça veut dire qu'on fait quelque chose au bénéfice de tous !*

Et les réponses fusent : *En venant à la maison médicale, on participe à ce que les autres font comme action citoyenne, par le fait d'adhérer. Le fait de permettre à des familles nombreuses d'avoir accès à la maison médicale, c'est une action citoyenne. L'autre jour j'ai participé à une conférence pour informer sur la maison médicale. Souvent, on nous demande d'expliquer comment ça marche.*

*À l'atelier cuisine, on apprend plein de choses. À l'atelier créatif, on fait beaucoup de choses. Elles servent lors des fêtes de quartier. Quand on montre ce qu'on a fait à l'extérieur, on est tous fiers de ce qu'on a fait. C'est valorisant, ça mobilise. Quand on ne sait plus travailler on se sent inutile. Ici, je me sens utile.*

*Dans le réseau d'échanges de savoirs (RES), on m'a laissé faire mon contrat de bénévolat,*

*on m'a permis de définir mon travail. C'est très important d'avoir pu négocier mon contrat de travail bénévole, y compris le contenu. On n'a pas souvent l'occasion de faire ça. Le RES amène une réflexion sur l'organisation du travail à partir des compétences des personnes. Ici, on déculpabilise un peu de ne pas avoir un travail salarié. Mes activités m'éloignent du travail (salarié). Je n'ai pas envie, besoin de travailler. Mes besoins sont limités. La solution n'est pas forcément dans l'argent.*

Concernant les maisons médicales, quelqu'un rappelle...

*Les maisons médicales avaient une aura contestataire. Le but c'est de rendre le pouvoir au citoyen dans sa vie. La personne est accueillie, elle peut vivre des expériences, participe d'une certaine façon à la société. Ça peut convaincre des chômeurs, des minimexés qu'ils ont le droit de vivre, d'avoir un projet de vie qui ne soit pas forcément centré sur le travail. À la maison médicale, on redonne la capacité aux gens de bouger, de faire quelque chose... Emancipateur, c'est peut-être un peu fort car dans la société, ce sont quand-même ceux qui ont l'argent qui ont le pouvoir.*

---

## Convivialité

C'est la caractéristique la plus évidente pour chacun. Ils témoignent que les activités auxquelles ils participent leur permettent de nourrir ou de (re)créer de la convivialité.

*J'avais très peu de vie sociale, je venais de loin, je ne connaissais pas la Belgique. Ça a énormément évolué depuis que je fréquente l'atelier.*

*C'est important que les gens se rencontrent. Dans le RES, il y a des travailleurs, des chômeurs, des étrangers, des psychiatrisés, des pensionnés, des minimexés. Il y a une bonne ambiance.*

Le lien avec les travailleurs de la maison médicale est important :

*On est motivés quand les travailleurs participent aux activités. Ça travaille le rapport de*



proximité avec les thérapeutes. A l'inverse, certains patients sont envahissants. Les médecins participent moins aux activités, c'est dommage.

Un bémol...

Les familles sont moins solidaires qu'avant, elles habitent loin. Le RES, c'est la mise en relation à travers les échanges, mais ça ne touche pas tout le monde. Le bénévolat crée des contacts, mais pas forcément dans mon réseau proche. Avoir un carnet d'adresses peut être utile, mais il faut le mobiliser quand on en a besoin.

## Fondé sur des valeurs progressistes et humanistes

On suppose que l'idée des maisons médicales vient de valeurs comme ça. L'idée de donner les soins gratuits va dans le sens du progrès de l'humanité.

On est respecté à la maison médicale, à l'accueil il y a beaucoup d'écoute, c'est humain, on prend des nouvelles de tout le monde. Quelqu'un ajoute : nous, on ne fait pas partie de la haute société...

La solidarité, le respect de l'autre, on les trouve à l'atelier.

Ce n'est pas facile d'être 'social', ça s'apprend. Avoir des idées sociales et avoir des attitudes sociales, ce n'est pas pareil. Je vois comment fait Julie, l'animatrice, dans les entretiens avec les gens du RES et je m'en inspire. Les entretiens, ce sont des occasions qui se répètent et qui permettent de se faire évoluer.

Dans le cadre du projet jardin, il y a eu l'action compost, on a eu des réunions avec Intradel<sup>4</sup>. On se soucie du bien être de la planète.

## Consommation responsable

On ne doit pas jeter l'argent par les fenêtres ! Donc on prescrit des médicaments génériques.

Les prescriptions se font de manière bien réfléchies, on ne donne pas systématiquement un médicament, il arrive qu'on nous donne des remèdes de grand-mère, il y a une ouverture et une curiosité pour les traitements alternatifs ("tu me diras ce que ça donne"). Quelqu'un dit que si elle n'est pas en maison médicale, c'est parce qu'il n'y a pas d'homéopathe. Les ordonnances sont bien contrôlées à la maison médicale et on ne peut pas en avoir plus que ce qui est prévu. L'atelier, c'est aussi une manière de prévenir la maladie et donc la consommation de soins et de médicaments.

On a toujours des dossiers en version papier, si c'était informatisé on consommerait moins de papier ! Ce à quoi quelqu'un répond que si le dossier était informatisé, on n'y aurait plus accès en tant que patient...et voilà encore un débat qui s'amorce !

Dans le RES, ça fait partie des fondamentaux : on utilise ce qu'on a et on l'offre, on fait que les personnes prennent conscience des ressources qu'elles ont et s'en servent.

Un RES, c'est la possibilité d'apprendre que les choses se font lentement. C'est lent de

4. Intercommunale de traitement de déchets en région lyonnaise.



*constituer un réseau qui fonctionne. Quand on veut changer les choses, on se heurte à des règles, des freins dans la tête.*

*Dans le groupe, la notion de consommation responsable est présente : recycler du papier, faire des jus soi-même plutôt que de les acheter tout faits, recycler des cartouches d'encre... en parallèle, il y a beaucoup d'ordinateurs, de téléphones, est-ce vraiment utilisé à ses pleines capacités ? Est-ce vraiment nécessaire et durable ?*

*Quelqu'un me montre les boîtes de soupe en sachet qui se trouvent dans la cuisine de la maison médicale et me dit en souriant : ça, je leur ai déjà dit que ce n'est pas très 'consommation responsable'.*

---

### **Dimension collective et démocratie**

La dimension collective, c'est d'abord le fait d'être actifs ensemble dans les activités de la maison médicale. C'est aussi le fait que la maison médicale encourage la participation à des activités collectives en dehors.

*Les activités favorisent la réflexion, comme par exemple dans le RES : on y participe, on négocie. Ce n'est pas facile d'arriver à des décisions, de se faire entendre du politique. Au sein du réseau, on a des réunions d'équipe qui servent à alimenter la réflexion. Les discussions sont parfois délétères, on en reste à se dire 'il faudrait...' sans aboutir à une décision.*

*Les gens qui viennent ici n'ont pas toujours conscience qu'ils participent à un collectif qui a du pouvoir. Moi, je pense que je suis un individu dans des groupements. Je ne me sens pas autorisé à intervenir, ça correspond à qui je suis. Je peux être un témoin, parce que j'ai été dans les difficultés. Je peux témoigner pour que ces réalités soient entendues par ceux qui ont le pouvoir de décision.*

Certains perçoivent des éléments de l'organisation des équipes : il y a des réunions

*entre les personnes qui travaillent, je suppose qu'elles discutent et prennent des décisions démocratiquement. On ne sait pas de quoi ils discutent. Ce n'est pas un président directeur général qui prend les décisions, ils votent. A la maison médicale, l'autogestion c'est démocratique. Quelqu'un témoigne que il y a de l'entraide entre les maisons, il y a des prêts entre elles (matériel, financier, ressources humaines).*

Pour d'autres, le fonctionnement des maisons médicales, c'est une découverte.

Une personne exprime que tout cela ne regarde pas les patients. A quoi quelqu'un répond que ça la concerne, en tant que citoyenne, que l'émancipation, ça passe par là.

---

### **Démarchandisation**

A la maison médicale, il y a le temps. Même si le temps c'est de l'argent et qu'on ne paye pas ! *On peut venir tant qu'on veut, ça ne pose pas de problème. On a plus de temps pour étudier la situation qu'à l'hôpital. On peut bloquer deux plages de rendez-vous si c'est nécessaire.*

A la maison médicale, on passe son temps à faire plus que du curatif.

*A la maison médicale, on a dépensé des sous pour faire des aménagements juste pour accueillir les personnes dans un cadre agréable. L'argent est aussi utilisé pour élargir le service aux personnes en engageant un éducateur, une diététicienne, en organisant des ateliers.*

*On rappelle les gens pour les vaccins, ou quand il y a longtemps qu'on ne les a plus vus. On fait de la prévention pour éviter que les gens ne tombent malades.*

*On est suivi pour tous les problèmes, même ceux qui ne sont pas médicaux. On peut prendre le temps. Les travailleurs sont proches des gens dans leur attitude. La confiance existe.*

*Pour les soins infirmiers après une opération, on ne doit se tracasser de rien, tout est bien organisé, on ne doit pas courir. L'accueil aide pour prendre les rendez-vous chez le spécialiste et parfois ça va plus vite que quand on le fait soi-même.*

*A la maison médicale, il y a le projet jardin.*





*Dans d'autres maisons médicales, on fait des diners, des marches, des Saint-Nicolas pour les enfants, une coopérative des patients...*

*Il y a une banque de médicaments ! Ne pourrait-on pas aller plus loin en vendant des médicaments qu'on pourrait proposer moins chers car on ne paye pas la pharmacie. Au niveau des médicaments, les médecins privilégient les médicaments génériques.*

*Il y a des activités de santé communautaire (diététique, tabac,...), mais le problème, c'est que les plus concernés n'y viennent pas. Ils n'y croient plus, ils ont peur.*

Au niveau de l'organisation de l'équipe, quelqu'un évoque l'autogestion : *C'est géré collectivement. On a l'impression que tout le monde est sur pied d'égalité.*

La maison médicale soutien des projets basés sur la notion de démarchandisation.

*Le RES, c'est gratuit. D'habitude quand on est adulte et qu'on veut apprendre quelque chose, il faut payer. Le RES, c'est l'échange. On met les savoirs en commun sans faire de distinction d'argent, on donne le meilleur de soi, quels que soient les revenus de la personne qui est en face. Quand on fait des soupers, tout le monde est le bienvenu.*

---

## Ancrage local, taille humaine

*C'est une petite équipe, les gens sont accessibles. Ce sont beaucoup de médecins qui ont été à l'étranger, ils ont une autre approche.*

*Un intérêt d'une structure plus grande, c'est qu'on a plus de services disponibles.*

Quelqu'un pense que la taille humaine aurait pour conséquence qu'il y a de la coopération entre les travailleurs, ils ne sont pas en concurrence comme les autres soignants dans le quartier.

Le travail en réseau n'est pas toujours perceptible. Quand il l'est, c'est surtout à travers le contact avec les autres médecins. Quelques personnes perçoivent un travail avec

d'autres associations à travers des activités proposées par la maison médicale (maison de quartier, CPAS, école, bourgmestre, autres associations,...).

---

## Innovation

Les usagers ne voient pas facilement en quoi les maisons médicales participent, aident, soutiennent la mise en œuvre de solutions nouvelles à des problèmes que les gens rencontrent au niveau de la santé mais aussi du logement, de l'alimentation, de l'éducation, de la mobilité...

Puis les exemples viennent : *la maison médicale participe au DAL, c'est le groupe Droit au logement dont font partie plusieurs associations. Ils revendiquent des choses en termes de logement. A Tournai, c'est grâce à eux que Tournai Logement existe. Ils répertorient les logements vides, contactent les propriétaires, soutiennent la rénovation des logements. Ils reçoivent des personnes qui ont des problèmes de logement et soutiennent la relation entre propriétaires et locataires. Ils sont attentifs aux revenus des gens. Au DAL, ils savent aussi répondre à pas mal de questions juridiques.*

*Le RES, c'est quelque chose qui a été créé pour répondre à un besoin nouveau. Rien n'est imposé, on se mobilise sur une envie, c'est ça qui est nouveau, une certaine pédagogie. Ça vise à un épanouissement personnel, indépendamment de l'argent.*

Et le mot de la fin est accompagné d'un sourire plein de sagacité : *l'innovation, c'est très dans l'air du temps...*

Merci à Anna, Chantal, Georges, Giovanni, Henry, Jean, Jean-Jacques, Jelena, Lucienne, Maria, Marie-Chantal, Nicole, René,... pour les échanges.

Merci à Aurélie, Anne, Julie et Martine d'avoir organisé les rencontres. ●