

n°

1

Octobre 2015

alter
médialab

mais pas sans ressources

Surendettement rime souvent avec isolement, désœuvrement. Surendettement rime aussi avec dépendance, soumission, inutilité sociale, quand il faut vivre au quotidien avec le sentiment d'être en dette vis-à-vis de la société, de devoir demander et de ne jamais rien pouvoir offrir.

Pour échapper à l'exclusion, retrouver une dignité et prendre une place active dans la société, les membres du Groupe de soutien ont choisi le bénévolat, au service des personnes âgées, des SDF,

Agir en citoyen pour se reconstruire

des alcooliques, des enfants, des sourds, et plein d'autres. Pour aider ceux qui, comme nous, sont dans la «dèche», pour aider ceux qui nous aident, pour se reconstruire et parfois essayer de trouver une nouvelle voie professionnelle.



Martine et son atelier couture: partager un savoir-faire, se sentir utile, donner du sens à son incapacité de travail pour réaliser des cadeaux qui viennent du cœur et non du portefeuille.

Rohan à l'atelier vélo: réparer, remettre sur pied des vélos pour un grand bol d'air à la campagne ou une mobilité douce en ville. Également de nouvelles perspectives professionnelles.



Françoise au squat de la poissonnerie: récupérer, cuisiner, partager des repas même si l'on ne peut pas payer, parce que ni le gaspillage ni la faim ne sont compatibles avec la dignité humaine.

Jimmy et ses activités bien-être: apprendre à communiquer avec soi-même, parler avec le corps, parler avec les yeux, avec les mains, avec les sans-voix... pour leur donner la parole.





Corinne Vande Castele travaille comme médiatrice de dettes à la Free Clinic depuis 15 ans. De la médiation amiable, elle est passée depuis un an à la médiation judiciaire. Aider les gens c'est une vocation précoce.



Maître Taylor est avocat spécialisé dans les fusions et acquisitions d'entreprises. Ce qui le motive, ce sont les chiffres. Alors qu'il joue avec le capital de grosses sociétés, il s'intéresse également aux budgets des personnes surendettées.



Maître Baltus est en fin de carrière. Il a travaillé comme avocat de quartier. Aujourd'hui il gère encore 30 à 40 dossiers mais il souhaite lever le pied, car il prépare sa pension mais aussi parce que les juges du travail sont devenus très formalistes.

PAROLES DE MÉDIATEURS DE DETTES

Comment êtes-vous devenus médiateurs?

Claude Baltus: Quand j'ai commencé, j'avais 35 ans de barreau et aussi 35 ans... de conflits. Comme avocat, on se bat contre l'adversaire: propriétaire-locataire, femme -mari,... On attaque, on se défend. Comme médiateur de dettes, on n'est ni pour la personne surendettée ni pour le créancier. L'idée de premier arbitre me plaît.

Corinne Vande Castele: Dans mon premier boulot d'assistante sociale généraliste à Anderlecht, les gens sont arrivés avec des problèmes de dettes. Je me suis dit que je pouvais vraiment aider dans ce domaine. C'était en 1999. Un an plus tard, j'ai été engagée à la Free Clinic comme médiatrice de dettes officielle et j'y suis toujours. J'ai toujours senti le besoin d'être à l'écoute des autres. Le travail d'assistante sociale me convient parfaitement. Mais il ne faut pas s'oublier et endosser les problèmes des autres comme étant les siens.

Guy Taylor: J'ai été pendant 26 ans dans le privé, comme banquier. J'ai aussi une formation financière pure à la Boston University. Je suis à la fois juriste et financier. Comme avocat, je m'occupe de fusions et acquisitions à l'international. Je rencontre les gens les plus hauts perchés. C'est bon d'avoir un pendant à cela, d'équilibrer les choses. Pour le RCD, le fait d'être financier m'aide beaucoup, même si certains juges me trouvent trop comptable. Mais il faut que les comptes soient justes.

Pourquoi faire de la médiation judiciaire?

Pour pouvoir régler le problème dans un délai donné, avoir plus de leviers d'action que dans les dossiers amiables. Les

contraintes? Les aspects administratifs, le formalisme et le langage juridique. Mon seul regret, c'est d'avoir moins de contacts avec les personnes!

Quel est votre intérêt pour cette matière?

Si je peux inculquer les bases de la gestion aux médiés, alors la procédure sert à quelque chose. Sur l'échantillon de 135 personnes avec lesquelles je suis en médiation de dettes, 4% arrivent à cet objectif. C'est ce qui me motive, même si c'est peu.

Est-ce difficile d'être médiateur judiciaire?

Au début je pensais qu'on prenait un dossier, on l'examinait et puis on trouvait une solution. Mais souvent il y a des choses qui ne se passent pas comme prévu, de nouveaux problèmes. Il faut aussi gérer les angoisses, les frustrations. Je comprends que ce ne soit pas facile à encaisser d'être dépossédé de la gestion de son argent, mais c'est comme ça. Une situation difficile c'est le fait que le médiateur de dettes soit payé par la personne surendettée. Il doit être payé pour son travail, c'est indéniable. Mais le fait que ce soit le médié qui paye ces honoraires rend la relation délicate.

Quelles sont vos disponibilités pour les médiés?

La procédure judiciaire en RCD est une procédure écrite, où les preuves sont déterminantes. En début de procédure, j'ai un entretien, très rapidement après la désignation, pour établir les chiffres. Ensuite, cela ne sert à rien de les voir ou rarement. D'ailleurs je me méfie quand ils sollicitent un rendez-vous. Souvent les personnes demandent à voir leur argent. En général, je fais tout par mail; donc, même si je suis à l'étranger, ce n'est pas un problème.

Vos priorités quand vous élaborez un budget?

Le logement, la santé, l'alimentation et les loisirs. C'est important de penser d'abord au logement, mais il ne faut pas négliger l'alimentation. Il est rare que les personnes consacrent un grand budget pour l'alimentaire. Or c'est très important: on peut apprendre à se nourrir d'une autre façon, moins chère. Pour le GSM, on peut changer de forfait. Il y a aussi le tabac: je ne demande pas d'arrêter de fumer, mais il y a moyen de diminuer les frais. On peut parfois penser à supprimer certaines assurances, style assurance décès. Il y a des personnes qui ont des assurances à outrance.

Le RCD est-il une bonne procédure, selon vous?

À part le coût de la médiation à charge des médiés, j'estime cette procédure très équilibrée. Elle est ouverte à tous, sauf à ceux qui ont organisé leur situation d'insolvabilité. Cela met fin aux pressions, aux poursuites des huissiers. Avec le RCD, on met un terme à cet effet d'emballlement. Les frais, les intérêts sont stoppés. Une fois le RCD terminé, on peut repartir du bon pied. Mais, après, il faut gérer cette liberté retrouvée.

Making of

Martine a entamé l'écriture d'une pièce de théâtre sur les difficultés que soulève le fait d'être en règlement collectif de dettes et de devoir s'en remettre à un médiateur de dettes avec lequel on ne s'entend pas forcément. Le tout de manière ironique et un brin sarcastique. Pour preuve, cette illustration réalisée par son fils, Alexandre Gérard, mettant en scène le cauchemar de M^{me} Dupuit, aux prises avec un médiateur de dettes impitoyable venu trancher la tête de son chien pour réduire les charges du ménage. Vous pouvez retrouver l'intégralité de la scène sur le site altermedralab.be. Dans ce supplément AML, Martine a souhaité rencontrer des médiateurs judiciaires pour confronter l'image qu'elle se fait de cette profession avec la réalité et la diversité des personnes qui s'en chargent. Retrouvez sur le site l'intégralité de leurs témoignages.



RCD, késako?

À côté de la médiation de dettes amiable, où le médiateur cherche de manière individuelle des arrangements entre la personne surendettée et ses créanciers afin d'étaler le paiement, la procédure judiciaire de règlement collectif de dettes encadre cette démarche, en y apportant des garde-fous, une certaine égalité entre les créanciers, le contrôle du juge du travail. Si elle permet dans certains cas de sortir des difficultés, elle nécessite aussi pour la personne surendettée des efforts pendant de longues années et une « mise sous tutelle financière », exercée par le médiateur de dettes judiciaire. Tutelle qui ne se passe pas toujours bien.

Les maladies liées à une mauvaise alimentation sont plus répandues chez les personnes en situation de précarité. Pourtant, mal manger n'est pas une fatalité. Du côté de l'aide alimentaire fournie aux personnes précaires, les choses bougent. Et l'offre de produits plus sains commence (peu à peu) à croître.

MAL MANGER N'EST PAS UNE FATALITÉ!

Bien manger est un luxe. Un luxe que ne peuvent pas se permettre les personnes en situation de surendettement. Ou si peu. Pour se nourrir, il leur faut souvent se tourner vers des organisations d'aide alimentaire. Acheter des vivres à moindre coût dans une épicerie sociale. Manger un repas chaud dans un restaurant social. Ou recevoir un « colis alimentaire ». Dans tous les cas de figure, il faut franchir ce cap et dépasser le sentiment de gêne qui lui est accolé. Puis faire avec ce qu'on vous donne, quelle qu'en soit la qualité.

La qualité, justement. Est-ce une préoccupation qui anime la centaine d'associations qui distribuent l'aide alimentaire sur Bruxelles? Est-ce un souci des personnes précaires elles-mêmes? On sait que les populations fragilisées souffrent davantage d'obésité, de diabète, de maladies liées à une mauvaise alimentation, comme le rappelle la Fédération des services sociaux (FDSS). « C'est terriblement difficile de manger sainement lorsqu'on est en situation de précarité, confirme Sabine Fronville, des Restos du cœur à Saint-Gilles. Les choix se font en fonction du budget, mais aussi des frustrations. Un lien a été fait entre le stress, l'anxiété, la malbouffe et la santé en général. »

Le prix élevé des aliments sains est souvent avancé comme facteur explicatif des choix alimentaires, poussant les plus pauvres vers des produits transformés « bas standing » de l'industrie agroalimentaire. Un facteur qui devrait être relativisé. Déborah Myaux, de la FDSS, insiste sur le fait qu'« en prenant le temps de cuisiner, il est possible de se nourrir avec des produits de saison, ou avec des légumes secs qui peuvent remplacer la viande, à des prix très abordables, voire moins élevés que ceux proposés pour les plats préparés ». Et petit à petit, on trouve davantage de produits sains, des produits frais, dans les associations d'aide alimentaire.

Davantage de produits au rayon frais

Marilène Gaspart est responsable de l'épicerie sociale de la Croix-Rouge à Forest. Elle note qu'« il existe une réelle demande des bénéficiaires pour plus de produits frais ». Une demande qui rencontre peu à peu une offre, car « les choses changent aujourd'hui. Delhaize, par exemple, va nous donner davantage de produits frais », constate-t-elle.

Alfons De Vadder, administrateur délégué de la Fédération belge des banques alimentaires, confirme, chiffres à l'appui, que la quantité de produits frais reçus par les banques alimentaires (avant distribution aux

Car gérer un stock de produits frais nécessite des moyens tant logistiques que de conservation. Il faut aller chercher régulièrement les produits. Les ramener, les stocker au réfrigérateur, voire au congélateur. Autant d'efforts

La FDSS s'est penchée de très près sur la question. Vu la piètre qualité des produits distribués, l'association est intervenue auprès des pouvoirs publics pour que les aliments proposés soient changés. « Nous avons soumis une nouvelle liste et nous avons été entendus pour 11 produits sur 14 », détaille Brigitte Grisar. La FDSS peut donc se targuer d'un réel succès. Ces prochaines semaines, les compotes reçues dans le cadre de l'aide alimentaire devraient être moins sucrées. Les confitures aussi.

Quant aux fameuses carbonnades flamandes, elles seront remplacées par du poulet basquaise; peut-être pas la panacée. Mais un « petit pas » franchi vers une alimentation de meilleure qualité, accessible à ceux qui d'ordinaire n'ont pas les moyens de bien se nourrir.

« C'est terriblement difficile de manger sainement lorsqu'on est en situation de précarité »

Sabine Fronville, des Restos du cœur à Saint-Gilles

associations de leurs réseaux), a crû spectaculairement: « Depuis deux ans, nous en recevons beaucoup plus, alors qu'il s'agissait de notre faiblesse par le passé: 949 tonnes en 2014 contre 319 en 2013. »

Cette tendance, constatée par la plupart des connaisseurs de l'aide alimentaire, s'explique en partie par l'exonération, décidée en juillet 2013, de la TVA pour les dons effectués aux banques alimentaires. Ce qui a encouragé les grandes surfaces à donner plutôt que jeter.

Une aide très disparate

Davantage de produits frais! Une bonne nouvelle qui n'est pas toujours constatée sur le terrain. Les personnes qui ont recours à l'aide alimentaire ont souvent l'impression d'être confrontées à des produits plutôt saturés de graisses et de sucre. « La réalité de l'aide alimentaire est très disparate, concède Alfons De Vadder. Tout dépend de l'association à laquelle on s'adresse. Dans certaines associations, on ne trouve que des boîtes de conserve. »

pas évidents à fournir dans des associations qui « tournent » essentiellement grâce à l'aide de bénévoles.

On se rabat alors sur des boîtes de conserve. Celles que l'on trouve dans les fameux « colis alimentaires ». Dans certaines associations, les bénéficiaires n'ont aucun choix sur leur contenu. Certains produits peu ragoûtants sont aujourd'hui passés dans la « légende », souvent moqués par les bénéficiaires et une partie du secteur associatif. On pense aux carbonnades flamandes en boîte, connues pour leur faible teneur en viande - tendance plastique à mastiquer - et leur grande quantité de gras et de sucres ajoutés.

Bon nombre de ces produits sont distribués dans le cadre du Fonds européen d'aide aux plus démunis, via le service public fédéral Intégration sociale. « Il s'agit des produits qui constituent la base de l'aide alimentaire, témoigne Brigitte Grisar, de la FDSS. Ils n'ont pas toujours la qualité nutritionnelle appropriée. »

Making of

Nat en a bientôt fini avec sa médiation de dettes. Pas forcément avec les difficultés qui vont avec. Et parmi elles, l'alimentation. Le regard, parfois jugeant, des bénévoles de l'aide alimentaire, les difficultés à se nourrir sainement, la possibilité d'être considéré comme un « client » et plus comme un bénéficiaire « pauvre », sont des thèmes qui lui tiennent à cœur, comme autant d'expériences délicates qu'elle et ses connaissances ont dû affronter. C'est donc tout naturellement que Nat a voulu en savoir plus, à travers plusieurs rencontres et interviews. Nous permettant de mieux comprendre ce qu'est l'aide alimentaire aujourd'hui.



250g de clichés

MARIE-FRANCE CALLANT
LUCIE CASTEL

Décembre 2014, Douwe Egberts nous explique dans une pub que, pour un paquet de café acheté, ils offrent deux tasses à des nécessiteux.

La pub met en scène une petite dame pauvre qui va chercher son colis alimentaire dans lequel elle reçoit du café Douwe Egberts.



Des cheveux pas coiffés, un vieux tablier, un appart sans lumière. Non mais quelle image!

Semaine après semaine, la pub passe et repasse...

... et pas de café Douwe Egberts dans mon colis mais les clichés sont toujours là...



Une rue grise, un imper minable, un caddie minable.



Elle arrive au centre de distribution de colis alimentaires. "Aux colis" comme on dit.

Là, elle reçoit des légumes frais, du pain et du café Douwe Egberts.

Elle est accueillie, dans un endroit chaleureux, par une dame bien coiffée fraîche dans un pull rose.



Je bénéficie du colis alimentaire mais je suis aussi bénévole au centre d'entraide.



Michelle, bénévole aussi au centre d'entraide, n'est pas si différente de moi. Il n'y a pas cette montagne de clichés entre nous deux.



La réalité du colis alimentaire est bien loin de cette pub.

La réalité du colis, c'est l'attente dans une longue file, des bénévoles débordés qui font ce qu'ils peuvent avec ce qu'ils ont.

C'est recevoir des boîtes de conserve, toujours les mêmes, les fruits et les légumes en boîtes, la viande et le poisson en boîte aussi.

La réalité c'est accepter de ne plus choisir ce qu'on va manger, mais c'est aussi remettre en question sa manière de consommer.



La voici heureuse et souriante grâce à la bonne tasse de café offerte par Douwe Egberts.

Le monde de Douwe Egberts se divise en deux catégories: la pauvre mal coiffée et la gentille bénévole en rose.

Douwe Egberts simplifie cette réalité. Il y a ceux qui mangent ce qu'on leur donne et ceux qui peuvent acheter ce qu'ils veulent.



Grâce à Douwe Egberts les caddies pleins peuvent aider les caddies vides sans se fatiguer, sans se poser trop de questions.

Vous ne trouvez pas ça pratique de laisser Douwe Egberts, s'occuper de ceux qui en ont besoin?

Vous achetez un paquet de café et hop! tout le monde est content.

Dans cette pub, ce n'est pas du café qui nous est vendu.



Comment élever un enfant dignement, comment le nourrir, le vêtir quand on vit le surendettement ? En parle-t-on au sein des familles ? Quel est l'impact sur les enfants et, devenus grands, que leur reste-t-il de ces privations ? Autant de questions que nous avons posées à Alexandre, 24 ans, et à Doriane, 23 ans.

L'ENFANCE ENDETTÉE

Tous deux sont de Bruxelles. Tous deux ont grandi avec leur mère¹, le père étant parti. Ce qui frappe dans ces deux portraits, c'est la proximité de l'enfant devenu adulte et de la maman. Comme si la privation les avait soudés. Un autre enfant, contacté, a décliné. Trop éprouvant pour lui. Doriane et Alexandre, eux, ont souhaité témoigner. Et les mamans sont unanimes, ils sont « responsables ». Pouvaient-ils en être autrement ? « Entre 9 et 10 ans, je me suis rendu compte de quelque chose, explique Alexandre. Je ne comprenais pas l'aspect financier, mais je me rendais compte qu'il y avait quelque chose de difficile. Je pouvais dire qu'il y avait un souci. »

Les plans B

Si les parents tentent de protéger autant que possible leurs enfants, l'appel permanent à consommer rattrape vite la famille. « Quand ado, tu vois les autres avec des MP3 et que toi, tu n'as absolument rien, tu as envie d'avoir comme tous les autres, tu es déçu, puis tu t'en fous. Je ne me sentais pas rabaisé. J'étais simple, relax. » « Moi j'ai un lit au chaud, je bois, je mange à ma faim. Alors, où est le problème ? Je ne me sens pas affectée », poursuit Doriane. Si sa maman n'est en médiation de dettes à l'amiable « que » depuis ses 19 ans, la situation dans la famille a toujours été délicate. Pas de vacances, pas de resto, peu de sorties. Et depuis trois ans, Doriane a supprimé le ciné du dimanche ou la piscine. Des plans B sont mis sur pied. Une simple balade dans le parc, une discussion sur

un banc. Pour les vêtements, Doriane, fan de mode, se rabat sur Primark pour assouvir son envie de fringues. T-shirt à 3 euros, pantalon à 15. « Je peux me rhabiller avec trois tenues de la tête au pied pour 150 euros, accessoires compris ! »

L'argent de poche est forcément rare. Cinq euros pour un verre si la fin du mois le permet. Le règne de la débrouille. Ado, Alexandre se passait de manger pour acheter des cartes Pokémon. « C'était ma manière de gérer l'argent de poche que je n'avais pas. » Fan de jeux électroniques, il passe alors une bonne partie de ses mercredis à humer la poussière du magasin de seconde main Pêlé-Mêlé pour revendre ses vieux jeux et acheter des neufs. « On y allait avec un ami qui, de temps en temps, me prêtait de l'argent. Puis on faisait des achats en commun, cela coûtait 20 euros. On mettait chacun 10 et on jouait ensemble. J'ai eu deux familles, la mienne et celle de mon meilleur ami. Et pas parce que j'étais désargenté, il m'accueillait en tant qu'invité. »

Rendre le don

Doriane a aussi ce bonheur du 'meilleur ami', version féminine. « On a expliqué à ma sœur de cœur notre situation et cela l'a beaucoup touchée. Son papa nous a un jour invités au resto chinois. Il a payé



commence des études de dessin à Saint-Luc, il comprend pourtant qu'il va devoir compter sur les autres : « Une boîte de gouache, c'est 30 euros et, deux semaines plus tard, il te faut une boîte d'aquarelles au même prix. On ne peut pas suivre, alors j'allais taxer les gens qui avaient les moyens. J'ai appris à demander à prêter. Avant, j'avais peur, je n'osais pas. Peur d'abîmer le matériel. Et puis toujours demander... Il y

reçu de cette éducation, outre beaucoup d'amour, l'expérience du crédit de trop à éviter.

Alexandre est parti vivre dans un studio et gère chacun de ses euros avec intelligence. « Je sais me contenter de ce que j'ai », assure-t-il. Doriane, elle, dépense aujourd'hui en vacances ou en tatouages, car elle sait que ce sera terminé une fois qu'elle se lancera dans la vie professionnelle. À elle d'assumer loyer et factures alors... Et quand elle partira, il faudra prévenir à temps sa maman qui, lucide, sait qu'elle perdra son statut de chef de ménage : « Si elle rencontre le prince charmant, qu'elle ne parte pas du jour au lendemain. Si elle est heureuse, je serai heureuse. Mais si c'est partir pour le CPAS, on est mieux à deux. On s'entend super bien, c'est très fusionnel. On n'est pas bien chez maman ? »

Making of

Lors des réunions de rédaction, Rohan, qui ne parle pas beaucoup, s'était exprimé par rapport à sa fille, au besoin de lui expliquer la situation, et de trouver des trucs pour, malgré tout, ne pas trop pénaliser son adolescence. De là est venu le sujet de ce papier. Nous avons voulu éviter les enfants encore mineurs, à la fois pour des questions légales (besoin de l'accord parental), mais surtout parce que nous voulions que l'enfant, alors adulte, puisse nous parler avec la capacité d'analyse et le recul suffisants.

Ado, Alexandre se passait de manger pour acheter des cartes Pokemon. « C'était ma manière de gérer l'argent de poche que je n'avais pas. »

72 euros pour maman et moi. Nous, on vit avec cette somme une semaine. Impossible de renvoyer la pareille. Alors on lui a proposé un spaghetti à la maison. »

Parce que s'il y a un point commun dans le discours de Doriane et Alexandre, c'est la volonté de rendre ce qui est donné, de participer, car recevoir n'est pas une tâche facile. Quand Alexandre

a des gens qui disent : tu ne sais pas acheter ton matos ? Je n'avais pas trop envie qu'on me fasse la réflexion. On te voit comme un gratteur. » Alors tant pis pour l'équité sociale. À Alexandre, le petit matos de débrouille pendant que son voisin déballe sa boîte de pinceaux à 100 euros. « Et puis on est jugé sur le même pied. Ce n'est pas équitable. » Au moins, Alexandre et Doriane auront

1. Est-ce un hasard ? « En Belgique, du fait de revenus du travail inférieurs (ou d'absence de revenus) et du fait de différences importantes au niveau de plusieurs formes de salaires indirects, le revenu individuel net des femmes est inférieur de 38% à celui des hommes en 2006. Le 'taux de dépendance financière' (ou le 'taux de risque de pauvreté individuel') est de 36% pour les femmes et de 11% pour les hommes », in Observatoire de la santé et du social de Bruxelles (2015), « Femmes, précarités et pauvreté en Région bruxelloise », Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2014, Commission communautaire commune : Bruxelles.

MÉDICAMENTS ET SOINS DE SANTÉ, C'EST AUSSI POUR LES ENDETTÉS ?

C'est un Bruno Lefébure remonté que nous rencontrons fin août au siège du Centre hospitalier interrégional Edith Cavell (Chirec). Le directeur général administratif et financier du groupe hospitalier est offensif : « Contrairement à ce qu'on peut entendre, au Chirec on prend tous les patients. Nous avons plus ou moins 23% de personnes à statut 'protégé'. »

Le « on » qui fait entendre un autre son de cloche, ce sont les Mutualités chrétiennes. Chaque année, elles publient un baromètre de la facture hospitalière et, chaque année, le Chirec occupe la tête des « hôpitaux ayant les suppléments d'honoraires les plus élevés (en pourcentage) en chambre individuelle, hospitalisation classique ». Et 2014 n'a pas dérogé à la règle avec des suppléments d'honoraires moyens à 180% pour le Chirec. Du coup, qui peut se payer cette médecine de luxe ? « Le premier conseil à donner à une personne en situation administrative pas claire, c'est de le signaler à l'entrée de l'hôpital, explique Bruno Lefébure. Si les gens sont en ordre, on ne demande pas d'acompte. » Et s'ils ne le sont pas ? « On les aide administrativement ». Avec report des soins, s'il n'y a pas urgence. « Après cela, il y a ce qui est prévu et ce qui n'est pas prévu. Ce qui est fortement prévisible et pour tout le monde, c'est le choix de la chambre qui donne un signal pour des suppléments d'honoraires. Si vous êtes en chambre à deux ou quatre lits, il n'y aura pas de suppléments. » Cette mesure est une décision du gouvernement précédent. Du coup, la qualité des soins est identique pour tout le monde. Même salle, même monitoring, etc. Mais les patients paient leurs exigences (médecin choisi, chambre seule, etc.)

Les statistiques présentées par les Mutualités chrétiennes concernent les suppléments facturés. Et selon Bruno Lefébure, la mutualité a beau jeu de pointer ces suppléments : « Cette mutuelle est la première à compter des patients riches et de classes moyennes. Elle a le plus faible taux de patients protégés et fait des statistiques sur ses patients qui fréquentent les hôpitaux. Elle leur vend des assurances complémentaires et puis se plaint que ces patients utilisent ces assurances chez moi ! » Les Mutualités chrétiennes et le Chirec posent malgré tout un constat commun : une facture problématique, pouvant à elle seule conduire au surendettement, provient surtout des hospitalisations de longue durée. « Cinquante pour cent des patients paient avec leur ticket modérateur une facture inférieure à 100 euros. Et 90%, moins de 500

euros, ce qui n'est déjà pas anodin pour une bonne partie de la population. Mais j'ai eu des cas entre 2.900 et 3.000 euros. Avec 200 jours en hôpital, on arrive à ces montants. » Une information complète et une prise en charge rapide par les assistants sociaux seraient un début de solution.

Le prix de la pilule

Le Chirec redégaine et pointe aussi le médecin-conseil, qui vérifie que les conditions pour les remboursements en matière de soins de santé sont bien remplies. « Le médecin-conseil est un intervenant des mutuelles. Ces dernières ne peuvent pas à la fois défendre les patients et être l'organe qui refuse de rembourser certaines choses, parce que l'INAMI ne l'a pas encore autorisé. » Et de signaler l'impossibilité d'aller en appel. Faux, rétorque Alex Peltier, de la direction médicale des Mutualités chrétiennes : toute décision du médecin-conseil peut être contestée devant... le tribunal du travail. Soit une démarche assez fastidieuse. Tout comme le chemin pour fixer un prix de médicament.

Une firme qui veut introduire un nouveau médicament remet deux dossiers, un pour le ministère de l'Économie et un autre aux Affaires sociales. Le prix est décidé par le ministère de l'Économie sur la base d'une évaluation (scientifique et comparative) de la Commission de remboursement des médicaments (Inami). Une proposition (souvent à la baisse) est alors faite à la firme et la décision finale est prise par le ministre compétent. Impossible de développer une politique de santé en refusant de rembourser certains médicaments, comme les antidépresseurs par exemple ? « On visera plutôt à sensibiliser les prescripteurs, précise Alex Peltier. C'est plus difficile, mais plus qualitatif. »

« La difficulté dans la fixation du prix est que le Ministère ne connaît pas le prix de production d'usine ni le détail des coûts de recherche & développement du médicament », explique Chris van Haecht, expert médical des Mutualités. De pays en pays, le prix va changer. Et pour les médicaments rares et chers, la firme calcule son prix sur les non-dépenses potentielles que permet son produit (éviter une transplantation de reins par exemple).

Une procédure de révision permet tout de même de réduire les prix au bout de quelques années. Enfin, pour les médicaments nouveaux (et vitaux) sur le marché, une procédure « Besoin médical non rencontré » (Unmet Medical Need) permet depuis fin 2014 d'accélérer le remboursement de ces frais exceptionnels.

Making of

Françoise et son mari ont tous deux rencontré de graves problèmes de santé qui ont eu pour répercussion des difficultés financières. Outre le fait que la société ne tient pas compte de ces moments de fragilité, la question de l'accessibilité des soins de santé et de certains traitements très onéreux est soulevée ici. Et au final, deux interrogations qui sous-tendent cet article : y a-t-il une médecine à deux vitesses ? Qui fixe (et comment) le prix de remboursement des médicaments ?

Des experts du vécu du surendettement

Si le Groupe de soutien permet à ses membres d'échanger et de s'entraider, il leur donne également l'occasion d'aller à la rencontre des professionnels et d'autres publics concernés pour tenter de faire évoluer leur image et la prise en compte de leur situation par la société.

En mars dernier était organisée une formation de deux jours, intitulée: «Et si on échangeait nos places?», dans le cadre des formations organisées par le Centre d'appui aux services de médiation de dettes bruxellois (CAMD). La méthodologie? Confronter les médiateurs de dettes à l'amiable au vécu des personnes vivant en situation de surendettement, dans un contexte différent de celui d'une prise en charge et par le biais de jeux de rôle et autres exercices de mises en situation. L'objectif? Permettre de construire ensemble une réflexion sur la relation à établir entre médiateur et médié qui tienne compte du vécu de chacun.

Durant ces deux journées, les médiateurs et les membres du Groupe de soutien ont pu échanger, les médiés interpellant les médiateurs à propos de l'importance de l'écoute, de la place laissée aux émotions et de la nécessité de tenir compte du contexte global des personnes; les médiateurs s'exprimant à propos de leurs difficultés, de leurs frustrations et de leurs peurs dans le cadre de leur travail. Un des participants soulignait l'intérêt d'une telle formation: «Ça m'a apporté une autre lecture, une autre paire de lunettes par rapport à ce qu'on vit au quotidien, que ce soit d'un côté

ou de l'autre du bureau.» Une formation similaire sera organisée en mars 2016 (voir infos sur le site du CAMD: www.mediationdedettes.be).

Témoigner pour transformer

Pour le CAMD, associer les membres du Groupe de soutien à ses activités de formation est une réelle volonté et le thème de cette année 2015 était d'ailleurs la place de la personne surendettée dans le processus d'aide. Dès cette rentrée, ils seront associés à la formation de base des médiateurs de dettes et une autre portant sur la relation à l'argent.

Le CAMD organise également des séances d'information sur le règlement collectif de dettes, à l'intention de personnes qui envisagent d'introduire une requête devant le tribunal du travail ou qui viennent d'y être admises. Ces séances ont lieu tous les mois et les participants doivent avoir été inscrits par un médiateur de dettes ou un avocat. Des discussions sont en cours pour intégrer des membres du Groupe de soutien lors de ces réunions d'information pour parler de leur vécu dans le cadre de cette procédure et informer ceux qui l'envisagent des avantages et inconvénients du processus dans lequel ils s'engagent.

Ce statut d'experts de leur vécu, les membres du Groupe de soutien l'ont également assumé avec constance et entrain dans l'élaboration de cet Alter Médialab. Une occasion supplémentaire de rendre compte de leurs réalités pour faire bouger les lignes.



alter
MÉDIALAB

Une expérience de journalisme participatif avec les personnes en situation de surendettement.

Animation de l'Alter Médialab

Argent, trop cher. Parole, gratuite

Vendredi 30 octobre 2015 de 9 à 12h - Centre Culturel Jacques Franck (Saint-Gilles)

Au programme: Accueil et petit-déjeuner / Distribution du journal Alter Médialab / Emission radio par les participants du Médialab et le GSARA / Échange avec le public

Participation gratuite mais inscription obligatoire pour le mercredi 28 octobre au plus tard par mail: mmx@alter.be ou par téléphone (02 541 85 20)


