Rapport annuel 2024

Une année riche en initiatives et progrès

Sommaire

1. Édito 3

2. Carte d'identité 4

3. Les 4 rôles de la MC 16
   - La MC, un accompagnateur de santé 17
   - La MC, un assureur social 19
   - La MC, un mouvement social 28
   - La MC, un entrepreneur social 36

4. Tous ambassadeurs de cette vision 41

Pour revenir au sommaire, cliquez sur: S

Il est conseillé d'ouvrir le rapport social avec Google Chrome

Vous lisez la version imprimée ? Retrouvez la version en ligne sur mc.be/rapport-social

Crédits photos: AdobeStock, Pierre-Laurent Baroo.
Éditeur responsable: Alexandre Verhamme, Chaussée de Haecht 579/40, 1031 Bruxelles. Avril 2025.

Édito

L'année 2024 a été marquée par des défis et des réussites qui ont renforcé l'engagement de la MC envers ses affiliés et sa mission de rendre la santé accessible à tous. Cet engagement, nous l'avons traduit au travers de nos différents mémorandums qui nous ont permis d'interpeller les différents partis en lice pour les élections. Ces mémorandums, construits à partir du terrain, vont continuer à nous servir de référence pour les prochains mois et années.

La MC a continué d'évoluer et de s'adapter pour répondre aux besoins changeants de la société, tout en restant fidèle à ses valeurs fondamentales d'accessibilité, de prévention, de solidarité et de qualité.

La vision d'une société en bonne santé, où chaque individu jouit d'une qualité de vie optimale, a guidé ses actions tout au long de l'année. Des initiatives innovantes ont été mises en œuvre pour améliorer le service aux membres et renforcer l'expertise. La collaboration grandissante entre les différents départements a été essentielle pour atteindre les objectifs.

En 2024, les efforts de recrutement ont été intensifiés pour soutenir l'activité en particulier en première ligne. Une campagne dédiée au métier de conseiller mutualiste a rencontré un grand succès. La formation des collaborateurs a été une priorité, avec une augmentation significative du nombre de jours de formation suivis par les employés.

La MC a également poursuivi son plan de redressement productif, initié en 2022, qui a permis de résorber un déficit de plus de 10 millions d'euros et de ramener l'organisation à une situation proche de l'équilibre budgétaire. Des économies importantes ont été réalisées grâce à une gestion précise de la norme d'emploi et à d'autres actions notables, telles que la mensualisation du journal En Marche et la réduction du nombre de boîtes aux lettres.

L'engagement envers la prévention et la promotion de la santé s'est traduit par des projets visant à développer et renforcer l'autonomie des affiliés en matière de santé. Des initiatives telles que le blog santé et des ateliers pour les familles ont été lancées, afin de fournir les outils et les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées concernant leur santé. En tant qu'assureur social, la MC a continué à garantir une couverture de santé accessible à tous, fondée sur des principes de solidarité et d'équité. L'offre d'assurance complémentaire et facultative a été renforcée pour répondre aux besoins spécifiques des affiliés.

Enfin, l'action locale et l'engagement envers les mouvements socio-éducatifs mutualistes ont permis de soutenir les jeunes, les aînés et les personnes moins valides à travers des projets collectifs démocratiques et des activités sportives.

Le rapport social 2024 de la MC est une illustration de cette année riche en initiatives et en progrès. Il reflète les efforts déployés pour améliorer la qualité de vie des affiliés et renforcer la solidarité au sein de la société.

Nous remercions tous les collaborateurs et partenaires pour leur implication. Ensemble, il est possible de continuer à œuvrer pour une société plus saine et plus solidaire.

Alexandre Verhamme
Directeur général de la MC

Claude Rolin
Président de l'Assemblée générale de la MC

Carte d'identité

Carte d'identité

La carte d'identité de la MC encapsule l'essence même de l'organisation, les fondements sur lesquels elle est bâtie et les principes qui guident ses actions au quotidien.

Entre vision, missions et valeurs

L'identité de la MC repose sur une vision d'une société en bonne santé où chaque individu jouit d'une qualité de vie optimale. La mission de l'organisation est de rendre la santé accessible à tous en offrant des accompagnements personnalisés. Les valeurs de la MC incluent l'accessibilité, en offrant des services adaptés aux besoins de chacun, la prévention, en développant des actions de promotion de la santé tant au niveau individuel que collectif, la solidarité, en renforçant une sécurité sociale forte malgré un contexte institutionnel complexe, et la qualité, en accompagnant ses affiliés dans leurs démarches de santé.

Stratégie et performance

Tout en préservant son ADN, la MC doit répondre à des tendances et des besoins qui évoluent. En élaborant le plan stratégique, l'organisation doit tenir compte de ces changements clés, notamment l'adaptation aux nouveaux besoins, la création de solutions innovantes, la proposition d'un regard nouveau sur la santé et la contribution aux changements de société, ainsi que la prise en compte des moyens disponibles, qu'ils soient financiers ou humains.

À tous les niveaux, l'amélioration du service aux membres et l'expertise des collaborateurs de la MC déterminent ses actions, le sens de son travail et la direction qu'elle emprunte. Les ressources financières et humaines dont dispose l'organisation imposent des choix structurés et des priorités réalistes. La planification stratégique en actions traduit une nécessité managériale.

Les objectifs et actions du plan stratégique MC 2023-2025 soutenant cette vision se répartissent en quatre orientations:

OS N°1

Contribuer à la qualité de vie de nos affiliés en tant que Mutualité santé: Cette orientation vise à améliorer le bien-être des affiliés en offrant des services de santé de haute qualité.

OS N°2

Influencer la société avec notre vision large de la santé: La MC cherche à avoir un impact positif sur la société en promouvant une vision globale de la santé.

OS N°3

Assumer pleinement notre responsabilité au sein du secteur de la sécurité sociale: La MC s'engage à jouer un rôle actif et responsable dans le domaine de la sécurité sociale.

Les 3 axes stratégiques du Groupe MC - CM

OS N°4

Enraciner la fonction de management pour déployer la performance humaine, économique, organisationnelle, stratégique en MC: cette orientation met l'accent sur le renforcement des capacités de gestion pour améliorer la performance globale de l'organisation.

Un axe "interne" pour MC

L'organigramme, une référence

L'organigramme joue un rôle important au sein de l'organisation. Il permet de visualiser la structure et de mieux comprendre les rouages, en précisant les relations hiérarchiques et fonctionnelles entre les différents départements et collaborateurs. Il sert également d'outil de référence pour les collaborateurs et les nouveaux arrivants.

Organigramme 2024

À propos du personnel

Nombre de travailleurs (MC et ses mouvements)

1829 personnes / 1666 ETP, soit 1.900.000 d'heures de force travail consacrées à nos affiliés.

En examinant les différents départements au sein de l'organisation, il est important de comprendre comment chacun contribue à ses missions. Le nombre de travailleurs dans chaque département, ainsi que leurs équivalents temps plein, fournit une image de la structure et de la répartition des membres du personnel.

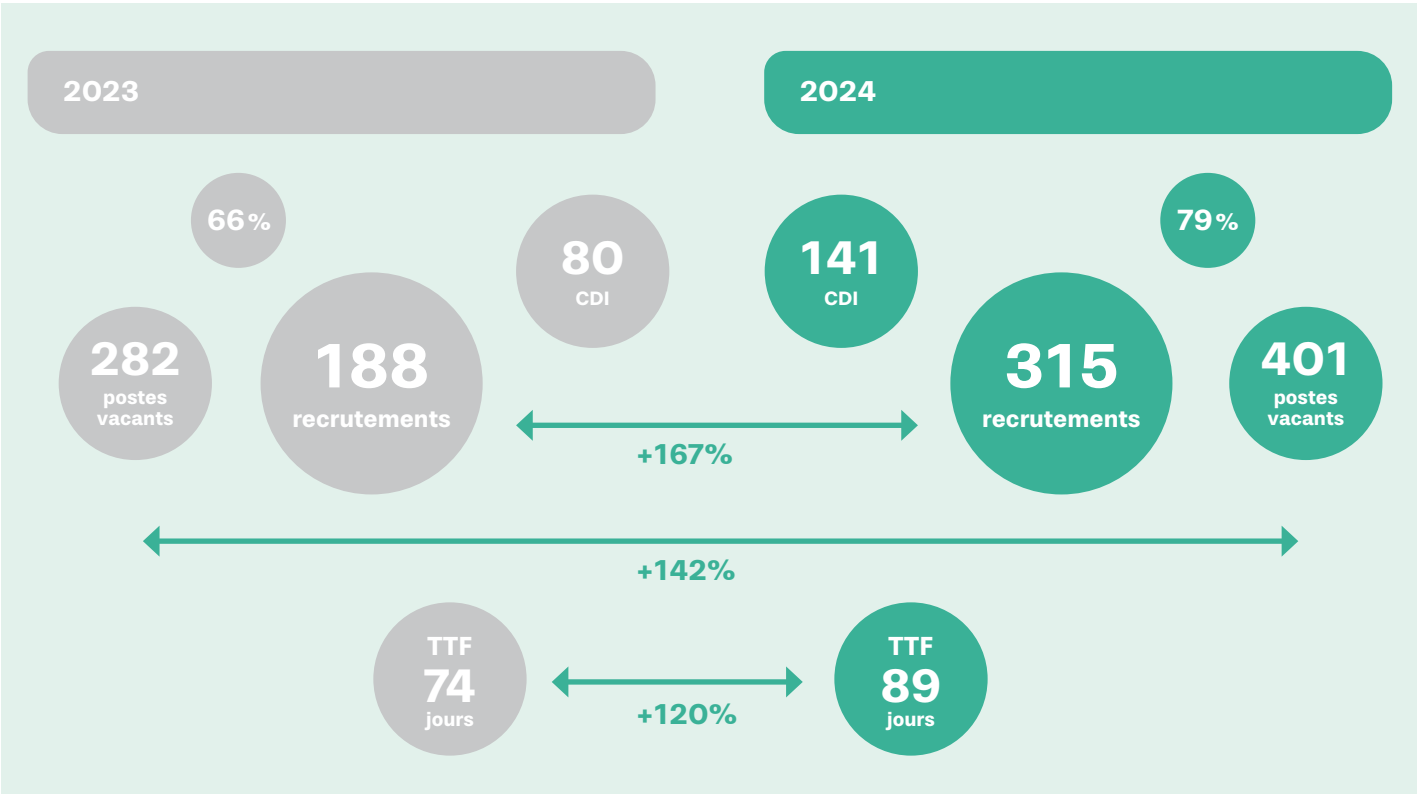
Département	Nombre de personnes	En équivalent temps plein
Direction générale	5	5
Gestion	98	90,15
Marché & Développement	64	60,71
Mouvement(s) et Politique de Santé	299	261,33
SAM	1257	1155,53
Malades de longue durée	106	90,63
TOTAL	1829	1663,34

La norme emploi MC (hors mouvements)

La norme d'emploi reflète les besoins en personnel nécessaires pour accomplir les missions avec qualité, tout en équilibrant le budget avec les ressources disponibles. Fixée à 1217 ETP dans le budget 2024 (100.994.233€), la réalisation pour 2024 représente finalement une moyenne de 1200,62 ETP (96.207.869 €), soit 26 ETP de moins que la réalisation de 2023. La norme pour 2025 a été fixée à 1245 ETP.

L'enjeu du recrutement

Afin de soutenir l'activité, en particulier en première ligne, la MC a intensifié ses recrutements en 2024. La mobilité accrue des carrières a également favorisé l'ouverture de nouveaux postes. En tout, 315 recrutements ont été effectués en 2024. Une campagne intensive dédiée au métier de conseiller mutualiste a également été menée durant l'été.



La marque employeur

Dans le contexte actuel du marché du travail, se positionner comme un employeur attractif revêt une importance capitale. La marque employeur de la MC véhicule ses valeurs fondamentales, l'importance du travail accompli, et joue un rôle essentiel dans la fidélisation de ses collaborateurs ainsi que dans l'attraction de nouveaux talents.

Au sein de l'organisation, un projet de refonte de la marque employeur a été finalisé en 2024, fondé sur les retours des collègues. Cette initiative s'accompagne d'une nouvelle charte graphique et d'un nouveau slogan inspirant:
"À la MC, chaque jour compte".

"Ce qui me rend heureux ici à la MC, c'est d'aider. Avoir l'impression que pour chaque dossier, j'ai fait le maximum."

"La flexibilité horaire, pour concilier vie de famille et vie professionnelle.."

"Tous les jours, j'apprends."

"Nous faisons tellement plus que traiter des certificats médicaux."

"C'est le premier travail où je fais quelque chose pour l'humain. J'aide les gens, je me sens utile".

POUR LA SOCIÉTÉ
Chaque jour, nous contribuons à un avenir plus durable pour tous, car chaque emploi à la MC a un impact sur la qualité de vie de millions de personnes.

ET POUR UNE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE IMPACTANTE
La MC est un employeur qui peut répondre à mes ambitions, de par la qualité des jobs, la diversité des métiers, l'ambiance chaleureuse et les conditions de travail axées sur l'équilibre.

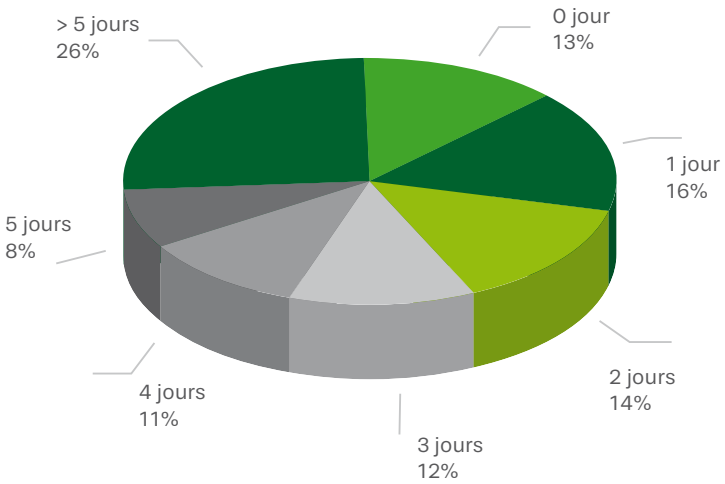
MC.
Travaillons ensemble pour une société plus durable et une expérience professionnelle impactante.

L'enjeu de la formation

En 2024, la MC a réalisé un total de 924 formations, représentant 2,5 % du temps de travail des collaborateurs consacré à la formation. 34 % des collaborateurs ont suivi au moins 5 jours de formation, marquant une augmentation de 20 % par rapport à 2023, tandis que 13 % n'ont suivi aucune formation, en nette amélioration, comparé aux 33 % en 2023. Cette progression est principalement attribuable à l'investissement massif dans la connaissance de la nouvelle offre 2025 et à la maîtrise des enjeux de fidélisation et de recrutement.

Parmi les 602 collaborateurs âgés de plus de 50 ans, 382 ont suivi au minimum 2 jours de formation. La MC doit poursuivre les efforts d'investissement à l'égard de ce public plus âgé.

MC : taux de formation



Les instances

Assemblée générale, Conseil d'administration et Bureau

L'Assemblée générale est composée d'affiliés de la MC élus tous les six ans. Elle nomme parmi ses membres un conseil d'administration constitué de 29 volontaires ainsi que du comité de direction.

Le Conseil d'administration est responsable de la gestion quotidienne, qu'il délègue en grande partie au comité de direction de la MC.

Le Bureau est une instance plus réduite qui se réunit régulièrement afin de traiter les affaires courantes et de préparer les réunions du Conseil d'administration.

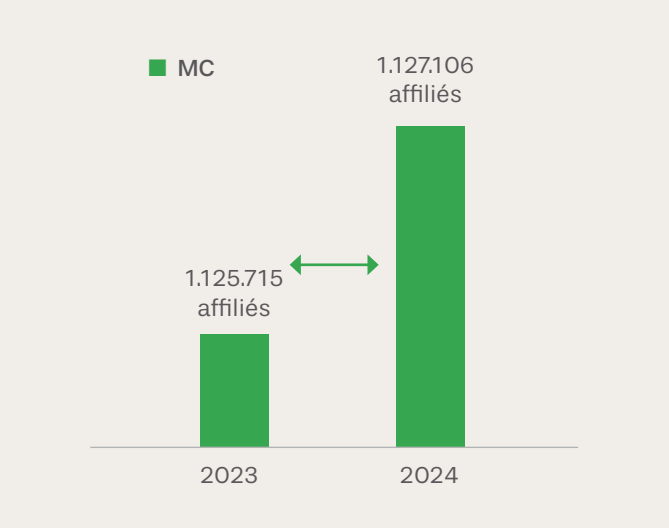
Statuts et administrateurs

La MC fonctionne selon des statuts minutieusement définis, qui encadrent ses activités et assurent une gouvernance efficace. Les administrateurs jouent un rôle crucial dans cette structure.

Statuts

Liste des Administrateurs

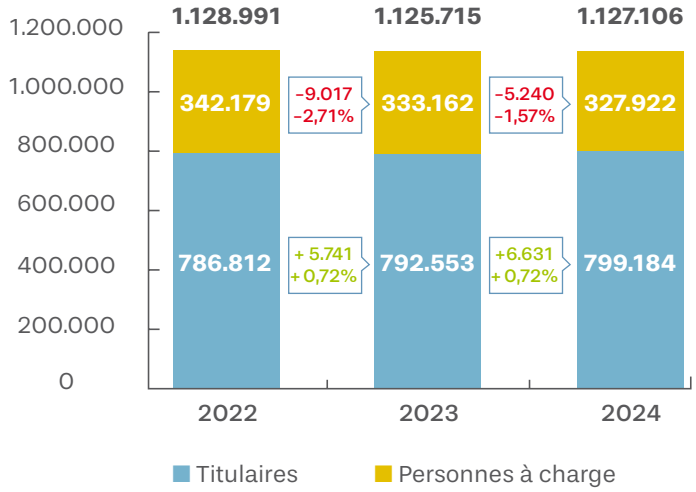
Volume des effectifs



Différence de 1391 (taux d'évolution de 0,12%)

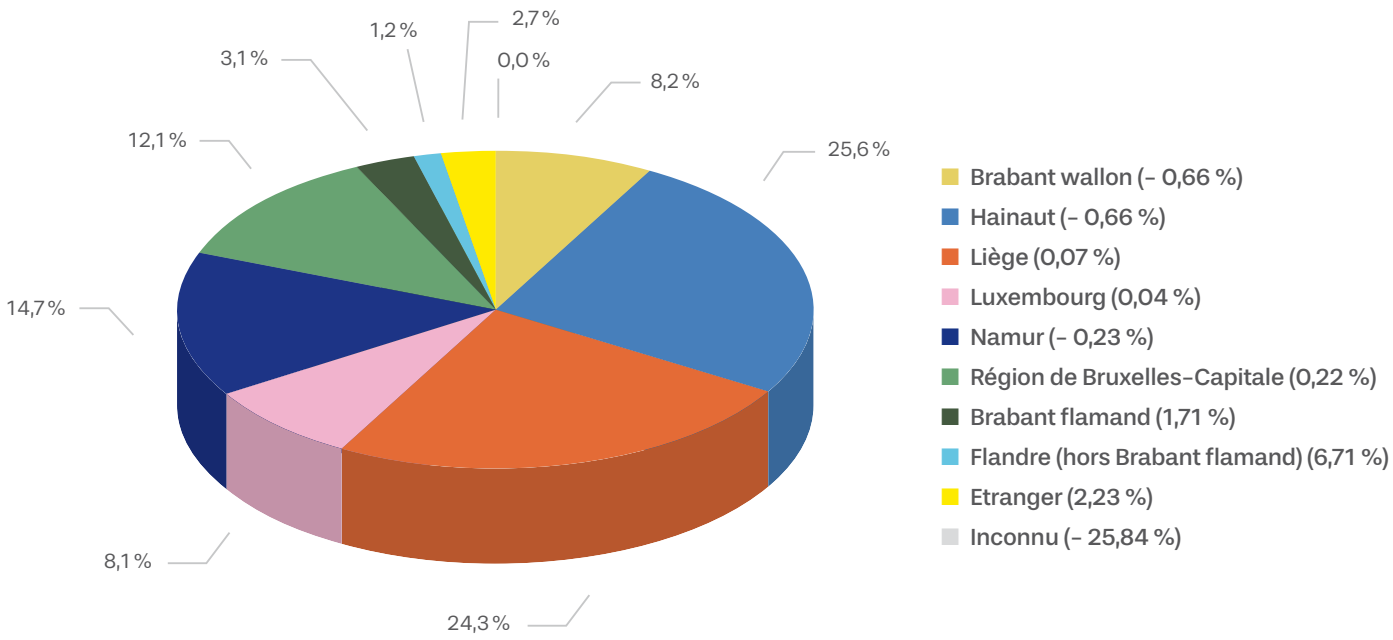
Source: INAMI – Service du Contrôle administratif

Ventilation titulaires / personnes à charge

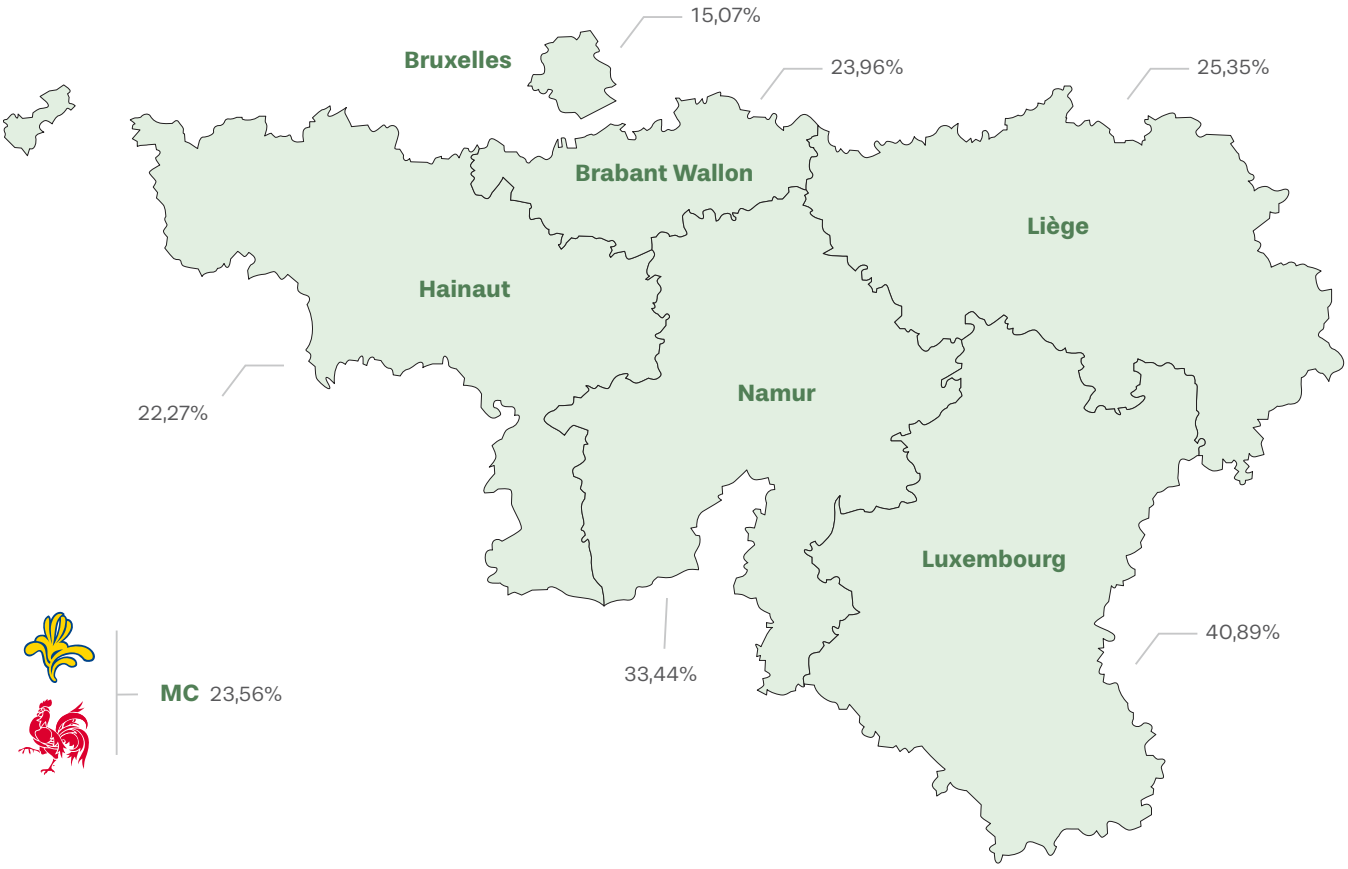


Source: INAMI – Service du Contrôle administratif
Situation au: 30-06-2022, 30-06-2023, 30-06-2024

Effectifs MC / province de résidence au 30/06/24 (évolution par rapport à 2023)

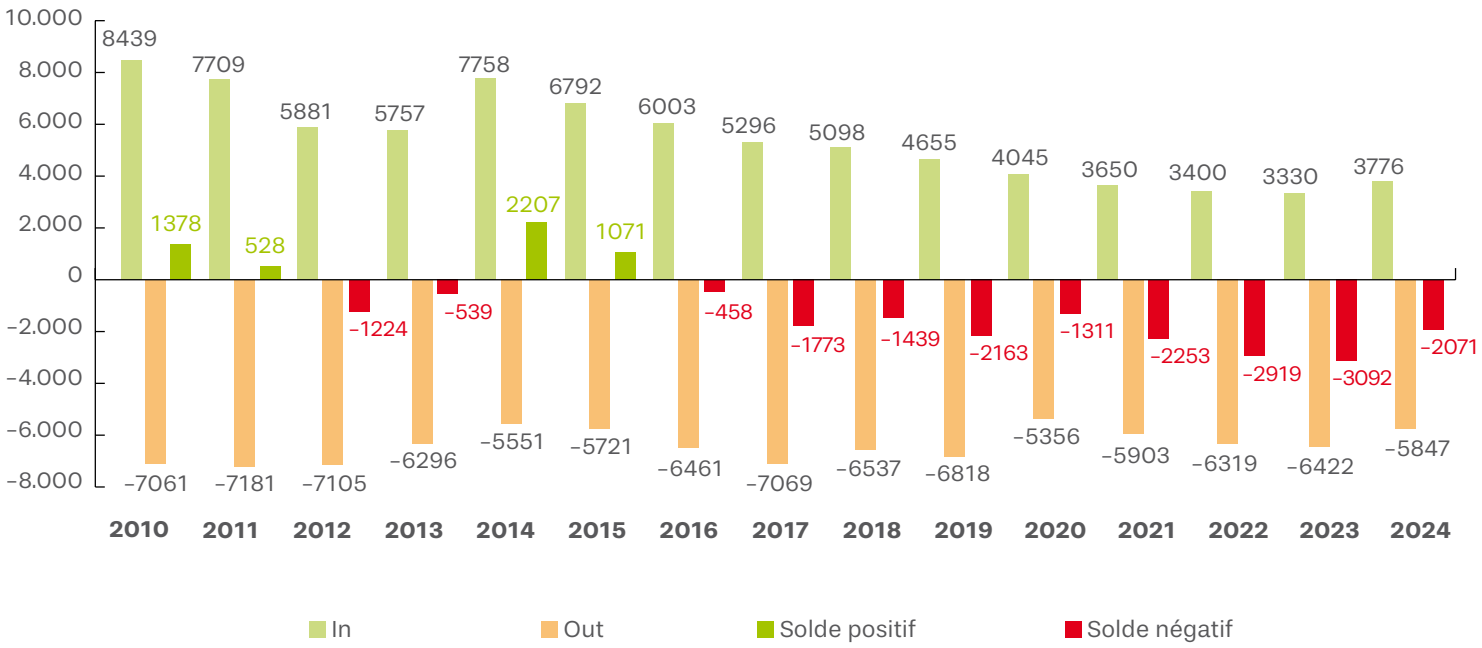


Part de marché MC par province - 30-06-2024



Part de marché MC par région - 30-06-2024

Évolution des mutations entre 2010 et 2024

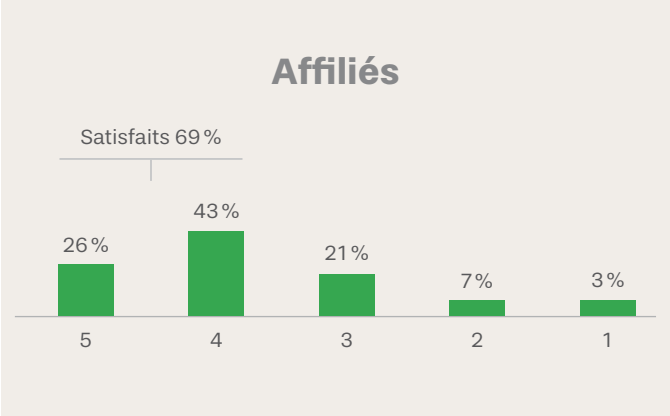


Solde des mutations trimestrielles par OA en 2024													
	Neutres		Socialistes		Libérales		Libres		CAAMI		Total		
	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	Soldes
T1-2024	122	303	441	466	75	40	223	630	127	122	988	1561	-573
T2-2024	110	330	438	552	86	41	309	584	133	155	1076	1661	-585
T3-2024	107	387	378	440	68	34	250	462	104	112	907	1435	-528
T4-2024	94	348	343	367	64	33	182	362	122	80	805	1190	-385
Total	433	1368	1600	1825	293	148	964	2038	486	469	3776	5847	-2071
	-935		-225		145		-1074		17		-2071		

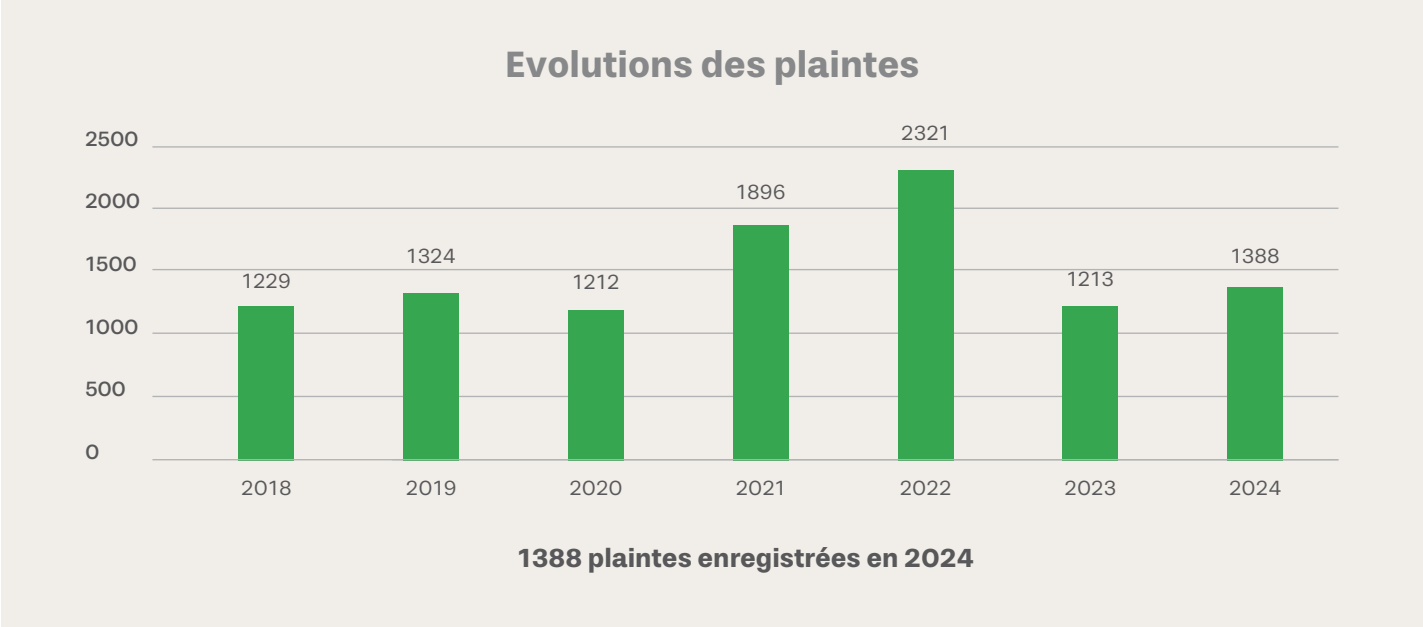
Satisfaction

Selon une enquête réalisée en janvier 2025, plus de deux affiliés sur trois sont satisfaits de la MC. Les personnes âgées de 65 ans et plus (77 %), les ménages constitués d'une seule personne (75 %), les classes sociales inférieures (74 %) et les ménages avec enfant(s) (73 %) montrent les niveaux de satisfaction les plus élevés.

Un affilié sur dix est insatisfait (notes 1–2). Cette insatisfaction est plus fréquente parmi les personnes âgées de 45 à 54 ans (15 %), de 18 à 34 ans (14 %), les ménages de trois personnes ou plus (12 %) et les personnes sans enfant (12 %).



Plaintes

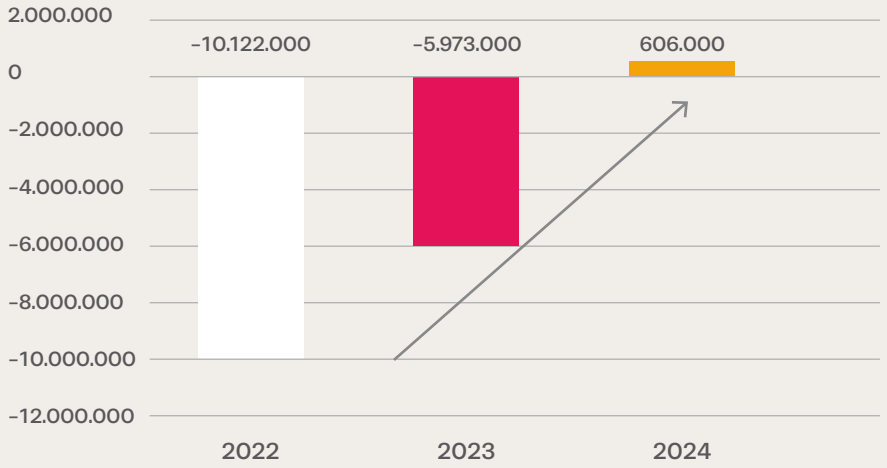


Zoom sur les principales plaintes en 2024

En 2024, les principales plaintes des affiliés ont concerné les interventions financières (351 plaintes), les revenus de remplacement (339 plaintes) et les assurances facultatives (209 plaintes). Parmi les plaintes relatives aux interventions financières, 133 étaient liées aux délais de traitement et 73 à la gestion des dossiers. Concernant les revenus de remplacement, 133 plaintes portaient sur les délais de traitement et 125 sur la gestion des dossiers. Pour les assurances facultatives, 62 plaintes concernaient la gestion des dossiers.

Un redressement productif
L'année 2024 a marqué la continuation du plan de redressement initié en 2022. Ce plan a permis, en l'espace de deux ans, de résorber un déficit de plus de 10 millions d'euros et de ramener la MC à une situation proche de l'équilibre budgétaire.

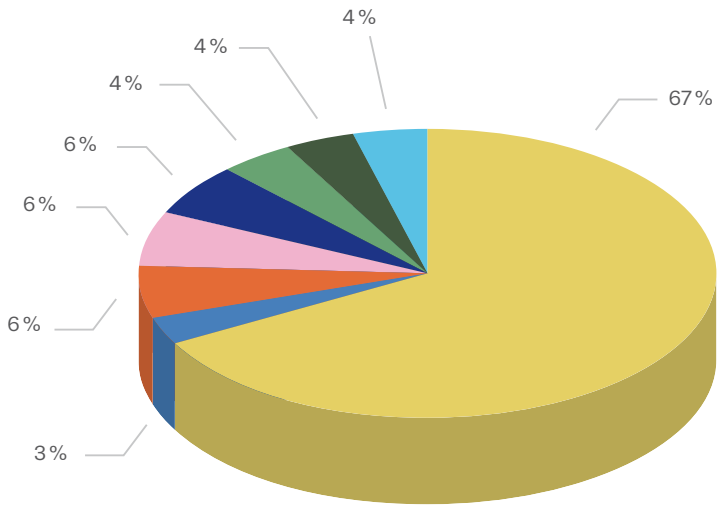
Evolution du résultat frais d'administration



Un des leviers d'action:
le plan de gestion
+ de 10 Mio de gain en 2 ans.

Lors du lancement de ce plan, quatre axes stratégiques ont été établis: améliorer l'efficience au sein de l'organisation, adapter l'organisation pour accroître l'efficience, accepter de renoncer à certaines missions et explorer de nouvelles sources de financement.

Le bilan chiffré de l'année écoulée révèle un gain total de plus de 2,3 millions d'euros



- Piloter la norme emploi
- Limiter les dépenses IT
- Mensualiser du journal En Marche
- Supprimer certaines boites aux lettres et adapter la fréquence du relevé
- Appels à projets Altéo, Enéo, Ocarina et PPS
- Suppression gratuité 0800
- Projet famille monoparentale
- Optimaliser les subsidiations via l'AC aux structures et initiatives partenaires

La principale source d'économies provient du pilotage précis de la norme d'emplois, générant les deux tiers de cette somme. Toutefois, cette gestion s'est accompagnée d'absentéisme et de difficultés à recruter, ce qui a impacté la qualité des services et augmenté la pression sur les collaborateurs.

Parmi les autres actions notables : la mensualisation du journal En Marche, la suppression de la gratuité du numéro 0800, la réduction du nombre de boîtes aux lettres, la limitation de certaines dépenses informatiques, et des appels à projets fructueux, notamment pour les familles monoparentales.

D'autres projets ont été initiés et devraient être finalisés dans les années à venir. L'optimisation des espaces dans les anciens sièges administratifs a déjà conduit à certaines réalisations concrètes. En 2025, cette initiative visant à réduire les coûts et à s'adapter aux nouveaux modes de travail, devrait s'accélérer.

La gestion de l'absentéisme est un autre domaine en cours d'amélioration. Bien que 2024 ait montré une amélioration des absences de courte durée, le taux global d'absentéisme reste une priorité pour la MC, comme pour la majorité des entreprises belges.

Jean-Marc Richard
Directeur Gestion

Les 4 rôles de la MC

Accompagnateur santé :

Offrir un soutien et un accompagnement personnel et collectif dans le domaine de la santé.

Mouvement social :

S'engager, avec nos volontaires, à une société conviviale et engagée pour tous.

Assureur social :

Mettre tout en œuvre pour assurer une couverture maximale de vos soins.

Entrepreneur social :

Prendre des initiatives responsables et novatrices en vue de pouvoir également répondre aux nouvelles questions de nos affiliés en matière de soins et d'assistance.

La MC, un accompagnateur de santé

La MC, un accompagnateur de santé

La MC se positionne comme un véritable accompagnateur de santé. Elle s'engage à améliorer la qualité de vie de ses affiliés en les soutenant activement dans la gestion de leur santé. À travers, notamment, une politique de prévention et de promotion de la santé, la MC vise à renforcer la capacité des individus à faire des choix éclairés et à davantage être acteur de leur bien-être.

Prévention et promotion de la santé (PPS) en MC

Dans cette optique, la MC élabore et fournit les outils, les connaissances et les ressources nécessaires, tant pour les affiliés que pour les professionnels de la santé. Outre les nombreuses initiatives (conférences, animations, formations, ateliers...), deux chantiers importants ont été menés en 2024.

1. Projet accompagnement: troubles de l'apprentissage

La MC a lancé ce projet à la suite de l'augmentation des questions sur le remboursement des soins logopédiques et les retours des professionnels concernant la complexité administrative. Un groupe de travail a été formé pour répondre aux besoins des familles, souvent stressées par les démarches de soutien scolaire.

Cela s'est traduit par:
- La centralisation des informations et des témoignages sur le blog santé
- La création et la diffusion d'une brochure pour guider les parents à travers les étapes administratives (1600 exemplaires diffusés)

Par ailleurs, une série de rencontres ont été menés dans nos CMS en collaboration avec nos partenaires locaux, réunissant plus de 220 participants.

Brochure Découvrons nos dys-férences

2. Focus sur le projet "Blog santé"

Le département Marché & Développement et le domaine Prévention et Promotion de la santé travaillent conjointement à l'élaboration des contenus.

Le blog (mc.be/sante) informe sur divers thèmes de santé, partage les initiatives de la MC et offre un accès aux publications pour commandes ou consultation en format PDF. Treize publications sont disponibles pour le grand public et les professionnels. En 2024, plusieurs brochures ont été mises à jour, notamment "Consulter un psy", "Bougeons pour notre santé" et "Découvrons nos dys-férences". L'outil pédagogique EVRAS a également été amélioré.

Blog santé

La MC, un assureur social

La MC, un assureur social

La MC est un pilier essentiel du système de sécurité sociale en Belgique. En tant qu'assureur social, elle garantit une couverture de santé accessible à tous, fondée sur des principes de solidarité et d'équité.

Une sécurité sociale forte et solidaire

La MC vise à maintenir une solidarité interpersonnelle où chacun contribue selon ses moyens et bénéficie de services selon ses besoins.

La première protection est assurée par l'assurance obligatoire (AO), soit fédérale ou régionale en fonction des matières. La MC joue le rôle de corps intermédiaire, représentant ses affiliés et garantissant leur accès financier et géographique aux soins de santé.

Cette protection est renforcée par l'offre d'assurance complémentaire (AC) et peut également être améliorée par les assurances facultatives (AF). L'AC et l'AF constituent pour la MC des "antichambres" de l'AO, permettant de répondre à des besoins de santé spécifiques qui peuvent ensuite être pris en charge par l'AO.

La complexité du paysage institutionnel mutualiste (transferts de droits entre régions et en assurant la complémentarité dans les remboursements AO, AC, et AF) ne doit pas entraîner une complexité pour les affiliés. L'accès à tous les droits et avantages nécessaires concernant la santé est facilité par l'organisation.

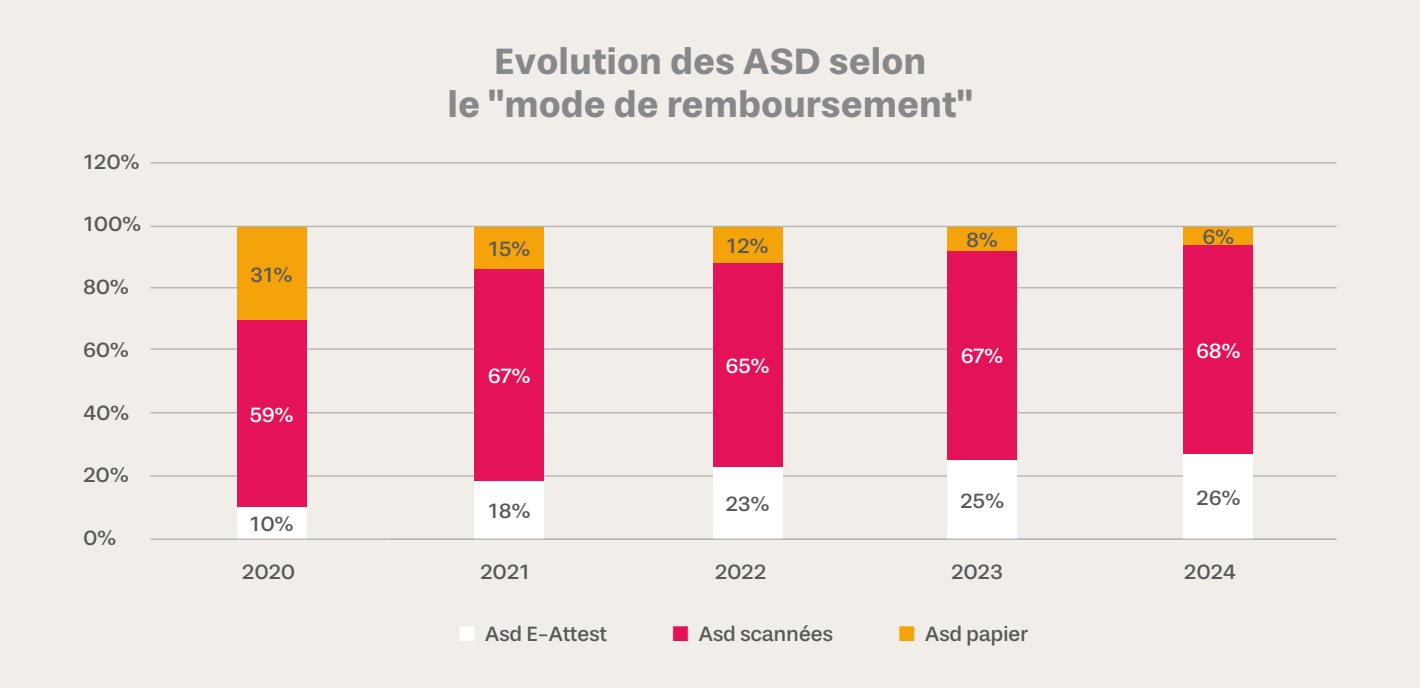
L'assurance obligatoire

Quelques chiffres clés au niveau de la MC au niveau national:

- 15 milliards d'euros de remboursements
- 7,8 millions de lignes d'attestations scannées
- 1 million d'envois de tiers (+700 millions de lignes de facturation)
- 86 millions d'euros de récupérations
- 12 millions de lignes eAttest (attestation éléctronique)
- 400.000 attestations reconnues automatiquement par l'IA
- 4,5 milliards de paiements d'indemnités de remplacement
- 900.000 certificats d'incapacité de travail (IT)
- 570.000 tâches dans le cadre du traitement des indemnités de remplacement

Volume de remboursement aux affiliés (hors assurance complémentaire) en MC

		Nombre de prestations 2024	Montant 2024
Payement comptant (aux affiliés)	Attestations papier	655.294	19.979.426,20
	Attestations E-attest	2.463.759	78.567.424,09
	Attestations Scannées	6.339.538	146.280.336,08
Payement Tiers payant (aux prestataires)	TP Manuel	3.691.230	502.606.795,02
	TP automatique E-Fact	7.339.837	216.221.360,30
Total		**20.489.658**	**963.655.341,69**



Revenus de remplacement – chiffres MC en 2024

Catégorie	2024
Nombre de premier certificat d'incapacité de travail	82 830
Nombre de certificat de prolongations	131 334
Nombre de personnes en incapacité primaire au 31-12-2024	18 097
Nombre d'invalides au 31-12-2024	55 224

L'organisation a tarifié 56 599 nouveaux dossiers pour ses affiliés en 2024. Pour assurer le bon fonctionnement de ce processus, une équipe de 709 équivalents temps plein (ETP) au niveau du groupe collabore étroitement. Cela inclut 125 ETP à la MC, 88 ETP médecins-conseil et 46,3 ETP paramédicaux et coordinateurs retour au travail.

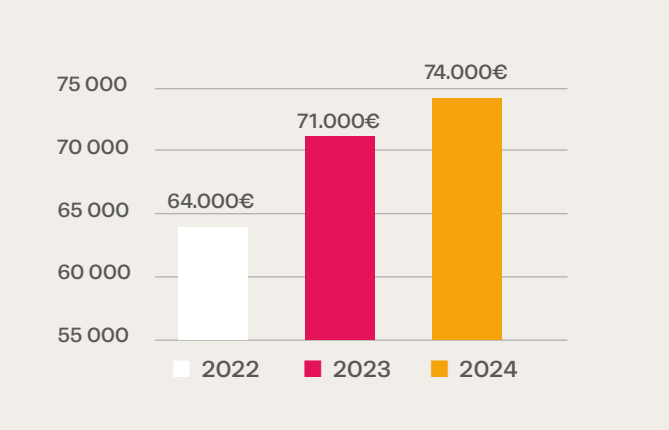
L'assurance complémentaire

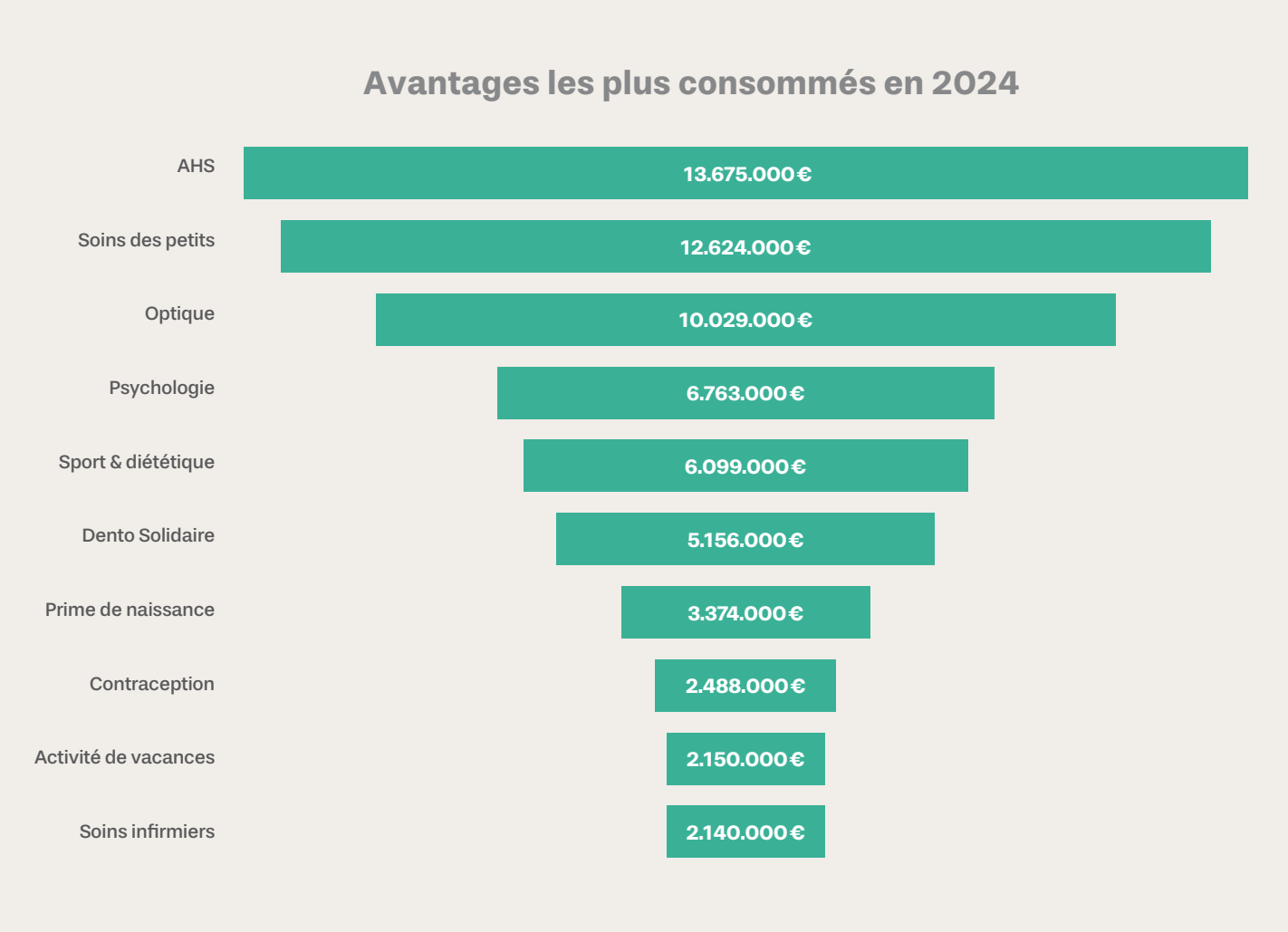
- 800 000 cotisants (taux de perception de 96 %)
- 14,25 €/mois en 2024 pour :
  - Offrir des avantages et services
  - Couvrir les frais de fonctionnement
  - Financer des actions collectives et verser des subventions aux asbl
  - Couvrir les déficits en assurance obligatoire
- 103 ETP sont nécessaires pour gérer l'AC.

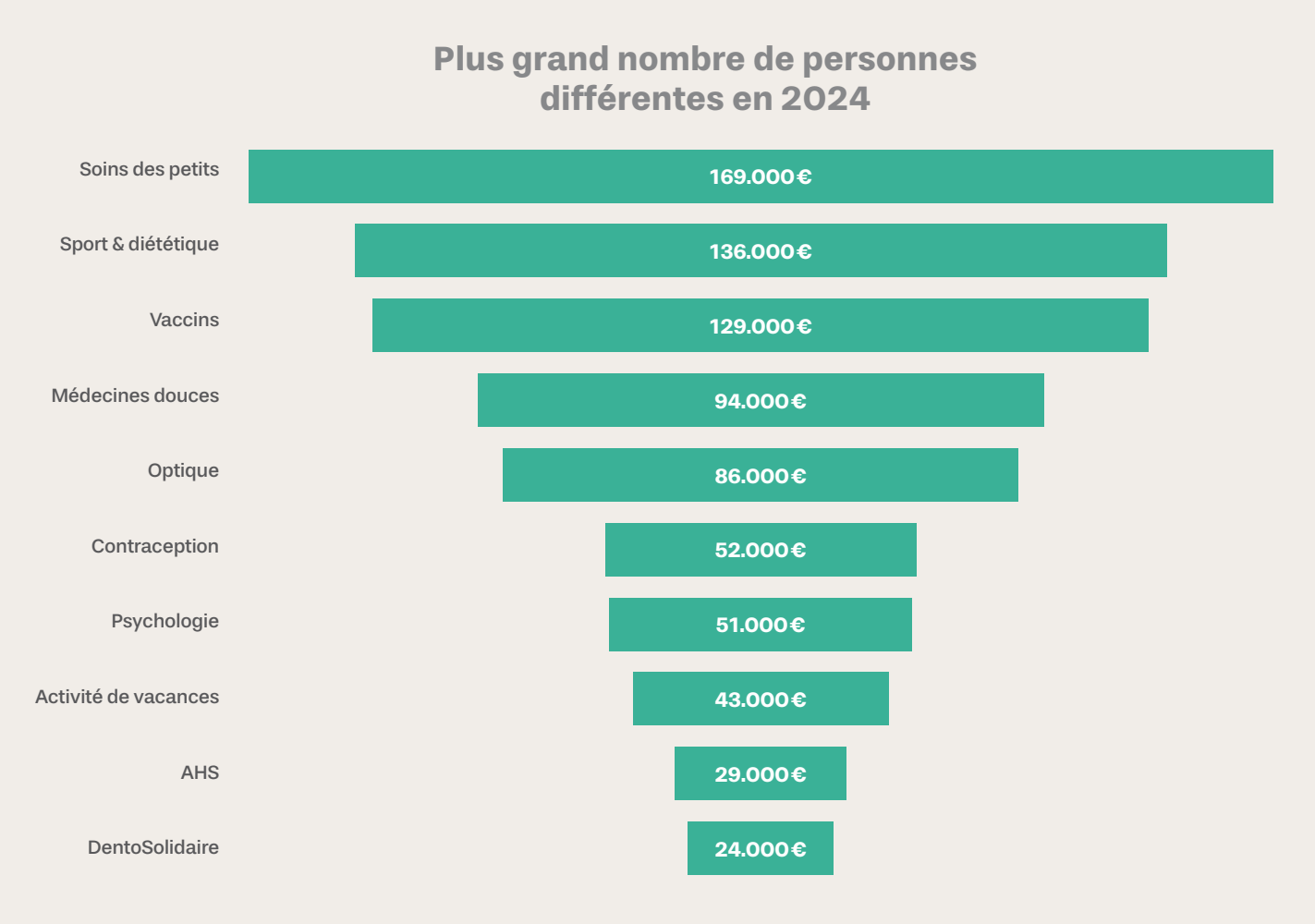
Avantages et services

Voir l'offre 2024

Évolution de la consommation des avantages AC, y compris l'assurance Hospi solidaire (2022 à 2024). Données arrondies au millier.



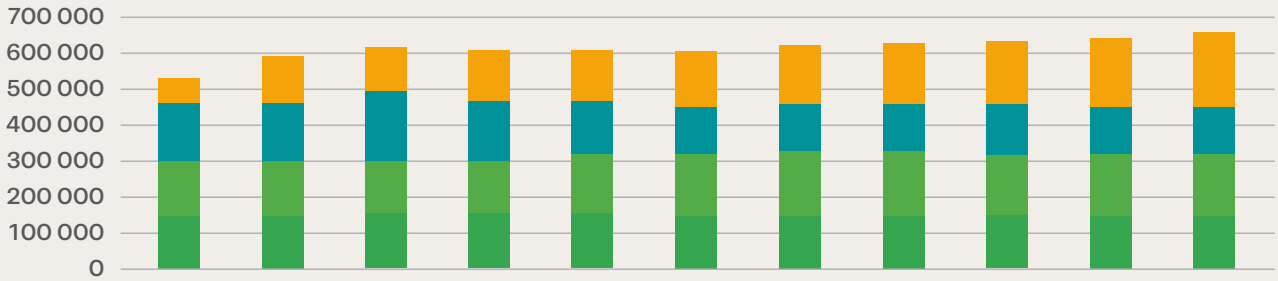




Frais de fonctionnement

103 ETP sont nécessaires pour gérer l'AC.

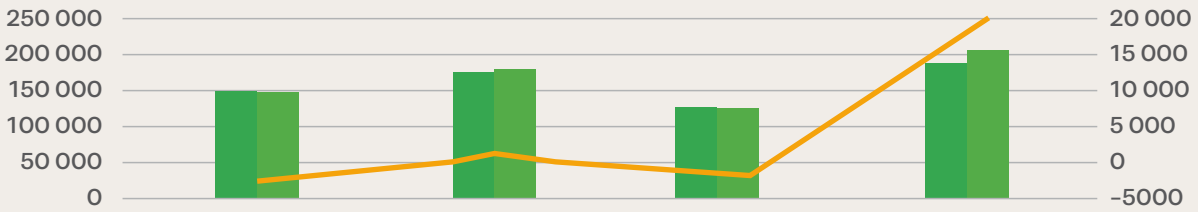
Evolution du nombre d'assurés



Nombre d'assurés	31-12-2014	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2024
Dento +	64 896	105 352	129 787	138 559	146 423	150 010	158 095	166 007	173 704	186 756	205 468
Hospi + 200	162 059	168 514	164 235	150 990	141 943	135 005	135 187	133 987	131 426	128 425	126 795
Hospi + 100	156 801	159 786	168 151	167 361	169 083	168 383	172 346	172 667	173 078	174 454	175 643
Hospi +	147 754	152 346	158 912	157 195	156 694	154 551	156 794	155 443	154 049	151 448	149 163

Hospi + Hospi + 100 Hospi + 200 Dento +

Evolution 2023-2024



	Hospi +	Hospi + 100	Hospi + 200	Dento +
31-12-2023	151.448	174.454	128.425	186.756
31-12-2024	149.163	175.643	126.795	205.468
Différence 2023-2024	**-2.285**	**1.189**	**-1.630**	**18.712**

31-12-2023 31-12-2024 Différence 2023-2024

	Les prestations en AF en 2024			
	Dento +	Hospi +	Hospi + 100	Hospi + 200
Nbr de paiements	219.433	31.655	73.051	58.771
Nbr d'assurés	97.773	21.222	36.375	30.966
Total payé	16.157.888,36 €	3.380.389,60 €	13.901.013,75 €	31.689.622,33 €

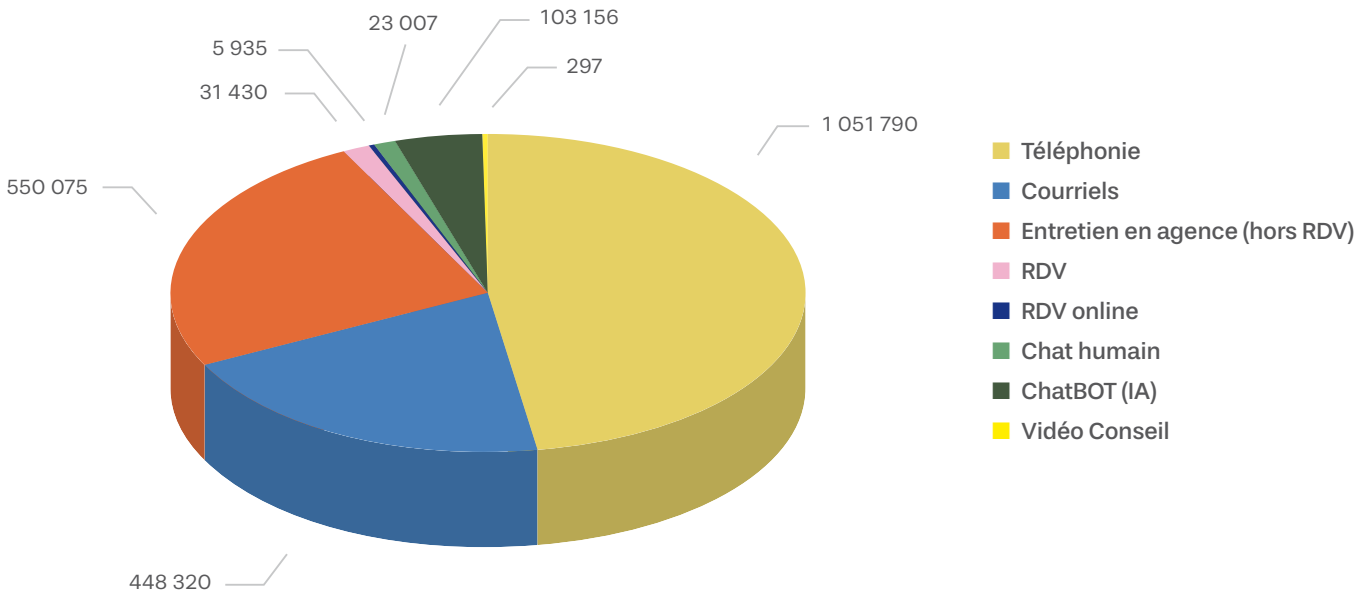
Aux côtés des affiliés

La MC offre plusieurs canaux de communication pour répondre aux besoins de ses affiliés, facilitant ainsi leurs démarches et les aidant à maintenir leur autonomie.
Son approche repose sur une écoute empathique et assertive, avec une adaptation aux indices de vulnérabilité.
La MC vise à permettre à ses affiliés de prendre des décisions éclairées concernant leur santé et leur bien-être.
Elle s'engage à offrir des conseils personnalisés et à informer ses affiliés par divers moyens de communication.

À propos des contacts (chiffres 2024)

Chiffre global
En 2024, la MC a eu **2 623 296 contacts et interactions de première ligne**.

Flux entrant par canal



Le contact téléphonique
Le téléphone est le canal de contact le plus utilisé par les affiliés. Il est peu coûteux, facilement accessible et disponible sur une large plage horaire (de 8h30 à 18h, ainsi que le samedi matin). Pour ces raisons, les affiliés privilégient souvent le téléphone. Les appels téléphoniques représentent près de 50 % des premiers contacts.
En 2024, la MC a reçu **1 051 790 appels téléphoniques.** L'objectif à atteindre représente la prise en charge effective de 75% de ces appels dans les 3 minutes au maximum. Cet objectif n'a pas encore été atteint en 2024.

Développement du rendez-vous
Le rendez-vous permet de gérer des dossiers plus complexes. Durant l'année 2024, la MC a assuré plus de 31 000 rendez-vous ainsi que près de 300 vidéoconseils. En avril, l'organisation a introduit la possibilité pour les affiliés de prendre rendez-vous directement sur le site web et sur l'application. Cette option a immédiatement rencontré un succès notable auprès des affiliés. **Plus de 25 % du total des rendez-vous sont maintenant pris en ligne.**

Le contact humain
Grâce à ses **80 agences** réparties sur l'ensemble du territoire, la MC maintient une présence physique pour les affiliés rencontrant des difficultés importantes. **Plus de 540 000 entretiens seront effectués de manière continue tout au long de l'année 2024.**

Le contact digital
L'envoi d'e-mails et l'utilisation des formulaires web constituent des moyens efficaces pour contacter la MC, avec des réponses garanties sous 7 jours. Un nouvel outil de gestion des contacts améliore la fluidité et le suivi des interactions. **Plus de 448 000 e-mails ont été traités en première ligne au cours de l'année 2024.**

Zoom sur l'app Ma MC

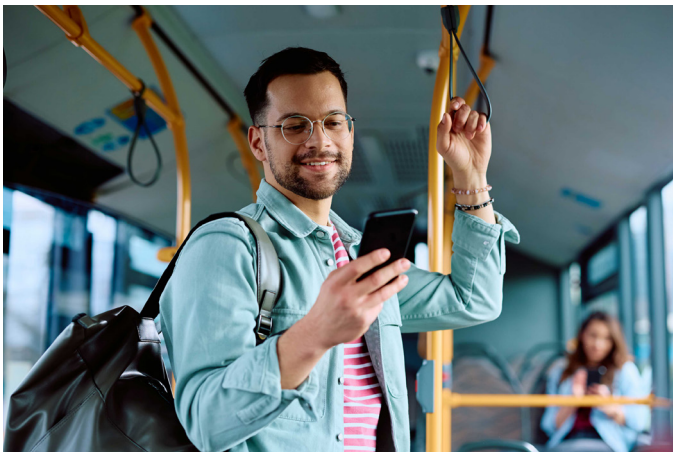
Toujours plus de services MC au creux de la poche !

L'application Ma MC n'a cessé d'évoluer depuis sa création en 2021. En offrant toujours plus de fonctionnalités "self-service" à nos affiliés, nous leur permettons de consulter des informations sécurisées ou d'entreprendre des démarches administratives en quelques clics sans devoir patienter dans une salle d'attente, attendre la prise en charge d'un appel téléphonique ou la réponse à un e-mail.

Grâce aux développements de l'app Ma MC effectués en 2024, nos affiliés peuvent prendre rendez-vous, suivre l'évolution de leur dossier d'incapacité de travail depuis l'introduction de leur certificat jusqu'au paiement de l'indemnité, y compléter les formulaires adéquats, visualiser le statut et les détails des cotisations et primes et consentir à l'utilisation de leurs données afin de recevoir des informations personnalisées de la part la de MC.

Ces nouvelles fonctionnalités se sont donc ajoutées à celles déjà présentes.

Fin 2024, ce sont plus de 400 000 affiliés qui disposaient d'un compte Ma MC et profitaient ainsi de l'offre de services en ligne de la MC !



Optimisation du rôle de support pour Ma MC : le portail employé permet désormais aux conseillers d'accéder directement à Ma MC en se connectant en tant qu'affilié. Cette fonctionnalité améliore la rapidité et l'efficacité de l'assistance.

Anne-Catherine Schul
Directrice Service aux membres

La MC, un mouvement social

La MC, un mouvement social

L'action de la MC ne se limite pas à un simple mécanisme assurantiel dans la gestion du risque maladie.

L'action de la MC étend son champ d'action en influençant les **politiques de santé** à tous les niveaux, en soutenant les **mouvements socio-éducatifs**, en favorisant une **gouvernance démocratique et participative**, en mettant en avant la lutte contre les **inégalités sociales de santé** comme fil conducteur de son action, et en développant un ancrage et des **actions locales** au plus près des affiliés et des citoyens.

La démocratie participative

Les sociétés démocratiques doivent favoriser l'expression et l'engagement de tous. Le volontariat joue un rôle crucial dans ce cadre. La MC mobilise des volontaires à divers niveaux pour légitimer ses actions et répondre aux besoins de la société. La démocratie participative est centrale à la gouvernance de la MC, qui équilibre gestion responsable, performance économique et intérêt collectif.

Influencer la politique de santé

Pour réaliser son projet de société, les acteurs mutualistes doivent s'organiser. Il est nécessaire de continuer à établir des rapports de force, influencer les décisions, transformer la société et poursuivre les actions en matière de santé.

L'année 2024 a été marquée par plusieurs élections (européenne, fédérale, régionale, communautaire et communale). Tout au long de cette année électorale, la MC s'est préparée, impliquée et engagée dans une campagne et de multiples projets pour que les intérêts des affiliés et les valeurs défendues par l'organisation soient pris en considération dans les débats publics et dans les accords de majorité.

Lors de cette campagne, l'accent a été mis sur l'importance de prendre en compte la santé de manière plus globale et transversale. La santé ne doit pas être considérée uniquement par le Ministre de la Santé mais par l'ensemble des membres des Gouvernements ; ce que l'on appelle "la santé dans toutes les politiques".

Il est considéré comme essentiel de travailler sur les déterminants socio-environnementaux et sur la base d'une responsabilité collective, politique et publique pour améliorer la santé de la population. Pour ce faire, plusieurs actions ont été organisées à l'interne comme à l'externe de la MC. Le service politique a comparé les programmes des partis en matière de santé selon les recommandations de la MC. Deux débats régionaux, à Bruxelles et à Namur, ont réuni des candidats pour discuter des 8 priorités de la santé.

La MC a interviewé les présidents de partis francophones sur leur vision des soins de santé et des mutualités via des capsules vidéo. Après les élections, la MC a collaboré avec les négociateurs pour influencer les accords gouvernementaux par des propositions de textes et des fiches thématiques, certaines intégrées dans les accords finaux, incluant le doublement du budget de la Prévention et de la Promotion de la Santé et l'implémentation du concept de "santé dans toutes les politiques".

Finalement, après la publication de ces accords, une analyse a été réalisée pour identifier les éléments de satisfaction et de préoccupation par rapport au mémorandum, présentée à l'interne de la MC.

Tout au long de cette législature, la MC continuera à rappeler aux décideurs leurs engagements et à défendre sa vision de la politique de santé dans les entités fédérées francophones et germanophones. Les prochains défis incluent le suivi des négociations politiques bruxelloises dans un contexte institutionnel et budgétaire préoccupant.

Les mouvements socio-éducatifs

Le mouvement social mutualiste est né de la nécessité pour des individus de se regrouper en collectifs afin de faire face aux conditions sociales et de réaliser leurs projets en mettant des ressources en commun. Ce principe de solidarité est inscrit au cœur de la MC. Aujourd'hui encore, le mouvement social mutualiste repose sur l'implication de nombreux volontaires qui participent à la gouvernance des structures, qui contribuent à leur fonctionnement quotidien, et qui élaborent et développent des projets et actions en lien avec les besoins rencontrés.

La MC soutient depuis longtemps les mouvements socio-éducatifs mutualistes comme Altéo, Ocarina, Enéo et énéoSport. Créés à son initiative, ces mouvements répondent aux besoins des jeunes, des aînés et des personnes moins valides. Ils promeuvent l'éducation permanente, la citoyenneté active et les droits individuels par des projets collectifs démocratiques. Ils proposent aussi des activités sportives ou autres, encourageant socialisation, activité physique et engagement environnemental en Wallonie et à Bruxelles.

En 2024, la MC a octroyé une subvention pour l'ensemble des mouvements à raison de 10 487 500€.

Altéo œuvre à l'inclusion des personnes malades et handicapées, à la défense de leurs droits et intérêts, ainsi qu'à fournir de l'information, de l'entraide, de l'accompagnement et du transport. L'organisation encourage également l'engagement volontaire.

Quelques chiffres

En 2024, Altéo compte plus de 1 160 volontaires (dont 159 nouveaux cette année), et plus de 12 000 bénéficiaires, y compris plus de 1 500 sportifs dans 25 disciplines différentes.

En 2024, Altéo a développé 80 projets citoyens et réalisé 1 136 heures d'éducation permanente.

En 2024, Altéo a effectué 44 366 missions d'accompagnement et de transport, parcourant 2 500 000 km pour 4 754 bénéficiaires.

Zoom sur la campagne "Et si demain c'était vous ?"

Zoom sur la campagne "Et si demain c'était vous ?"
Le mouvement Altéo a lancé une campagne de sensibilisation sur la perte d'autonomie le 18 octobre 2024, mettant en scène des présidents de partis francophones en perte d'autonomie à domicile. La campagne **"Et si demain c'était vous ?"** vise à faire prendre conscience de l'importance des aides à la personne et à souligner la nécessité de maintenir et renforcer leur financement public et via la sécurité sociale. Altéo demande aux responsables politiques de renforcer ce financement pour garantir l'accessibilité financière des aides essentielles.

alteoasbl.be

Ocarina est une organisation de jeunesse reconnue et subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles, et partenaire de la MC. Ocarina propose des plaines, des séjours et un parcours de formations continu.

Chaque jeune qui pousse notre porte peut prendre la place qu'il souhaite et devenir un CRACS (Citoyen Responsable Actif Critique et Solidaire).

Ocarina vise à avoir un impact significatif sur la société à travers son engagement volontaire ainsi que sur chaque jeune, qu'il soit animateur ou participant, en leur offrant l'opportunité d'acquérir des valeurs et des compétences essentielles à leur développement. Chaque jeune qui rejoint Ocarina peut choisir son rôle et devenir un Citoyen Responsable Actif Critique et Solidaire (CRACS).

Quelques chiffres

Ocarina en 2024 c'est près de 1 500 volontaires dont 460 sur les 86 séjours organisés et un millier sur les plaines.

En 2024, 2 401 enfants ont participé à un séjour (- 4% par rapport à 2023) et 5 570 à une plaine (- 7% par rapport à 2023).
Par ailleurs 890 formations ont été suivies en 2024 (10% de plus qu'en 2023).

ocarina.be

énéoSport organise et promeut une pratique sportive adaptée pour les aînés, dans le but de favoriser la santé et l'inclusion sociale, et ce, dans un cadre sécurisé.

Quelques chiffres

En 2024, énéoSport est en mesure de proposer ses activités sportives grâce à l'implication de plus de 1 920 volontaires, dont environ 900 animateurs sportifs. Actuellement, 343 cercles sportifs sont actifs sur le territoire et organisent pas moins de 900 activités par semaine dans 34 disciplines différentes.

eneosport.be

Énéo a pour mission de promouvoir la participation et l'engagement des plus de 50 ans, de leur offrir des responsabilités, de développer un réseau participatif et démocratique, de représenter les aînés, de combattre les discriminations à leur égard et de soutenir et développer des initiatives visant à améliorer leur bien-être.

Quelques chiffres

En 2024, Enéo compte plus de 34 500 membres, dont près de 23 000 affiliés à la branche énéoSport. Énéo réunit également 1 000 volontaires, dont 800 sont actifs au sein de 165 groupes locaux.

Enéo c'est aussi 1 325 activités hebdomadaires réparties dans 169 communes et 2 900 heures d'éducation permanente (parcours de vieillissements, numérisation, lieux de vie, participation citoyenne, ...).

eneo.be

Zoom sur le projet "Les aînés face au défi de la rénovation énergétique"

En mars 2024, Enéo a publié une étude sur la rénovation énergétique des logements, en mettant un accent particulier sur les personnes âgées. Cette étude est le fruit de la campagne "Pauvres de toit", lancée en collaboration avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP).
Les principaux objectifs de cette initiative étaient de donner la parole aux aînés, d'analyser leurs besoins et de formuler des recommandations concrètes. Entre juillet et septembre 2023, une enquête participative a été réalisée, mobilisant 1348 répondants pour comprendre leur perception de la rénovation énergétique.

Les résultats de cette enquête ont révélé des constats alarmants : 70 % des répondants ne connaissent pas la performance énergétique de leur logement et ont dû modifier leurs habitudes de chauffage. De plus, 55,5 % d'entre eux se sentent trop âgés pour entreprendre des travaux de rénovation. Le manque d'information est également flagrant, avec 63 % des participants ignorant où trouver les renseignements utiles et 75 % estimant que les démarches pour obtenir des primes sont trop complexes.

Bien que les aînés soient engagés, ils sont souvent sous-outillés pour mener à bien des projets de rénovation. Parmi les répondants, 87 % sont propriétaires et 25 % sont bailleurs, dont la moitié sont prêts à rénover leur logement. La conclusion de l'étude souligne la nécessité de prendre en compte les réalités des personnes âgées dans les projets de rénovation énergétique. Il est essentiel de simplifier les démarches administratives, d'offrir une information claire et de fournir un accompagnement humain. Énéo continuera de s'engager pour une transition énergétique inclusive qui répond aux besoins des aînés.

L'action locale en MC

Les Centres Mutualistes de Santé (CMS) et pôles ancrent la MC localement pour offrir des services, informations, soutien et encourager la participation citoyenne.

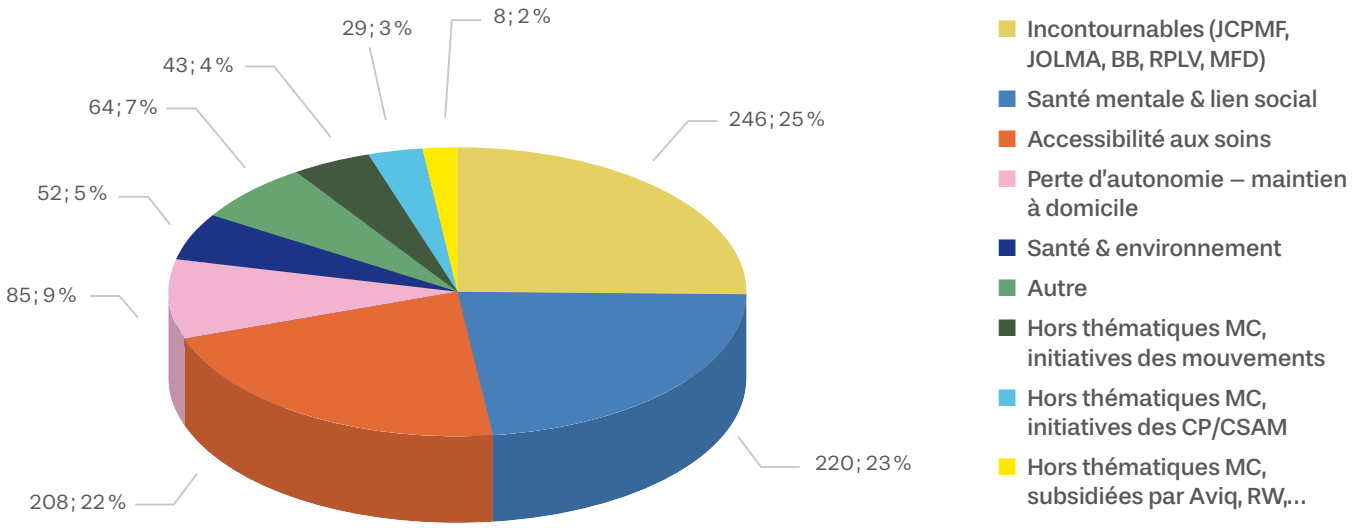
En 2023, l'organisation a recentré ses activités au niveau local, renforçant ainsi son approche transversale entre ses 8 pôles, valorisant ses ressources et développant son expertise.

En 2024, l'amélioration de nos outils de pilotage permet une meilleure mesure des activités et de leurs impacts.

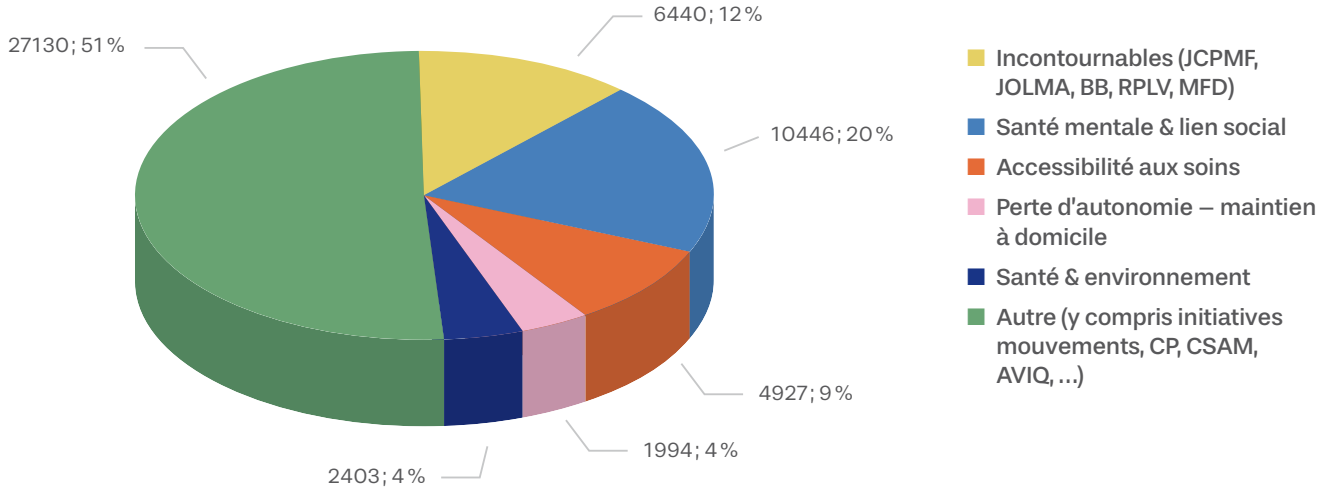
Les priorités incluent la santé mentale, le lien social, la perte d'autonomie, l'accessibilité aux soins et services et la santé environnementale. La MC collabore sur des projets comme "Je cours pour ma forme" (JCPMF), "J'ose la marche active" (JOLMA), les campagnes de défense de la protection sociale, les Relais pour la vie et le "Moving Family Day" (MFD), par exemple.

Quelques chiffres en 2024
En 2024, 965 actions ont été recensées, soit une augmentation de 12% par rapport à 2023, touchant 53 340 personnes.

965 actions réparties par thématiques

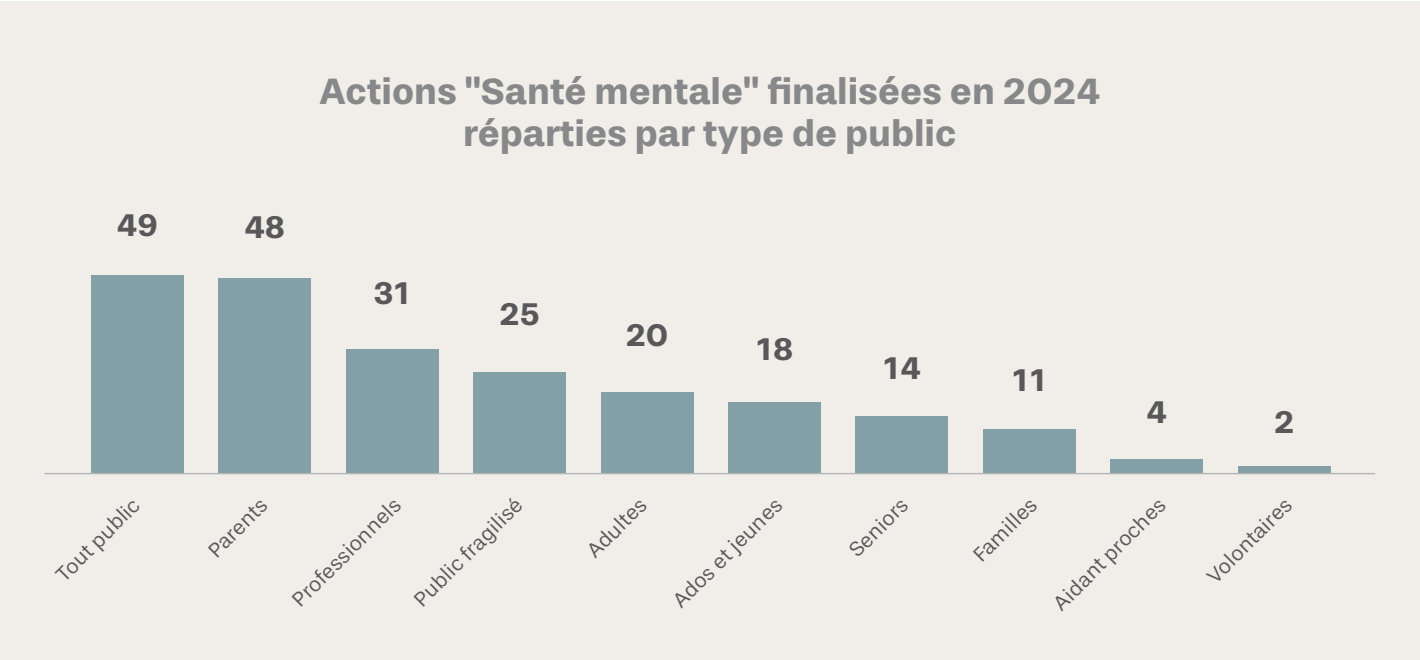


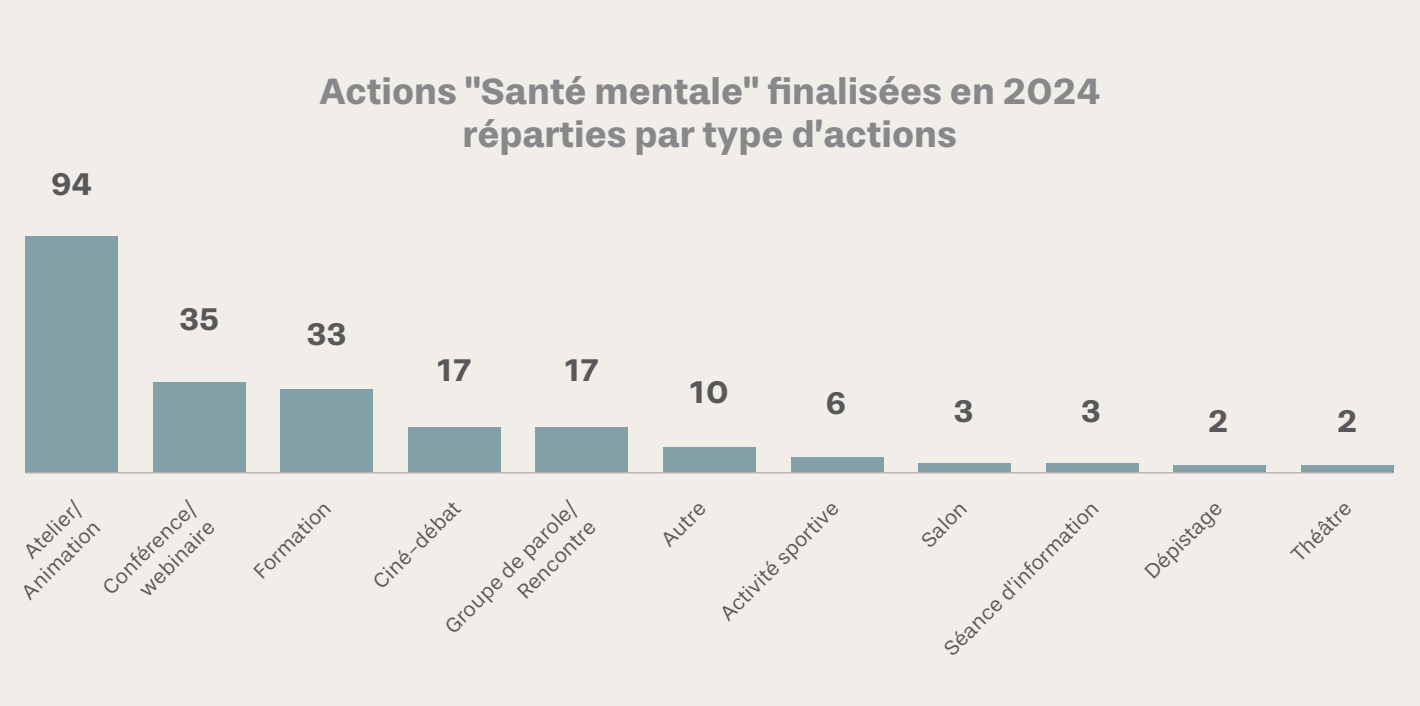
Nombre de personnes touchées par les actions en fonction des thématiques et incontournables MC



Zoom sur ISS (Les inégalités sociales de santé)

En filigrane de ses actions et projets, la MC porte une attention particulière aux inégalités sociales en matière de santé. L'organisation aspire à une société où chaque individu dispose des pouvoirs et des opportunités nécessaires pour vivre en bonne santé, tout en veillant à ce que personne ne soit négligé. Il est donc essentiel de continuer les efforts afin de réduire les disparités en matière de santé. En mettant en œuvre des stratégies inclusives et équitables, la MC vise à garantir un accès uniforme aux soins de santé, à l'éducation et aux services de prévention pour tous, indépendamment de leur contexte ou de leur statut.





Zoom sur projet CHW

Les Community Health Workers (CHW) accompagnent les personnes vulnérables dans le système de santé belge, réduisant ainsi les inégalités en matière de santé. Ils rendent visite aux bénéficiaires pour les informer sur la santé et les soins médicaux. Actifs au sein de leur communauté, ils connaissent bien ses besoins et réalités. La confiance qu'ils inspirent leur permet de faire le lien entre services de santé, aide sociale et habitants des quartiers vulnérables. Enfin, ils identifient et signalent les obstacles à l'accès aux soins et services essentiels.

Quelques statistiques pour l'année 2024 :

Au total, 782 individus ont été touchés en Wallonie par le biais de 150 interventions collectives, telles que des animations lors de salons ou pour des asbl. Par ailleurs, 1 303 personnes ont bénéficié d'un accompagnement individuel à travers 5 707 interventions, ce qui représente une moyenne d'environ 4,38 interventions par personne.

Zoom sur JCPMF

En 2024, le programme JCPMF a enregistré la participation de **3 765** personnes dont **1 822** affiliés à la MC. Cette activité s'est déroulée dans **47** communes réparties sur les 8 pôles de la MC.

Au printemps, **115** coaches ont été actifs, tandis qu'en automne, ce nombre s'élevait à **108**.

Au total, **209** sessions ont été organisées en 2024, réparties comme suit :

- **91** niveaux 0-5 km (niveau 1)
- **93** niveaux 5-10 km (niveau 2)
- **25** niveaux 10+ km (niveau 3)

Zoom sur JOLMA

En 2024, **2 654** marcheurs, dont **1 644** affiliés à la MC, ont participé au programme JOLMA de Promusport. Cette activité s'est déroulée sur tous les pôles MC.

126 animateurs ont encadré pas moins de **249** sessions :

- **53** niveaux remise à la marche (niveau 1)
- **123** niveaux débutant (niveau 2)
- **73** niveaux initié (niveau 3)

Zoom sur les Droits du patient

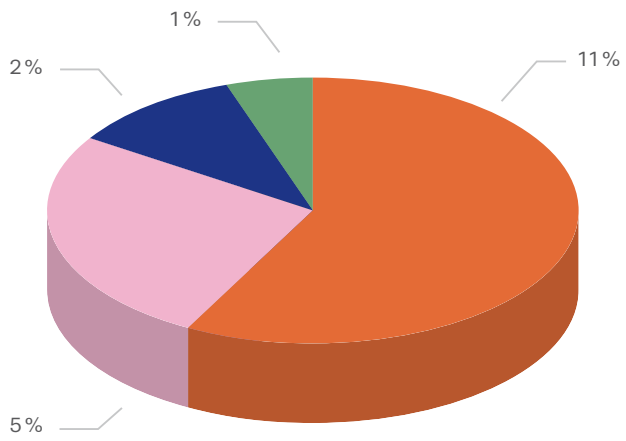
Le respect et l'activation des droits du patient sont essentiels pour l'accès aux soins de santé. La MC s'engage depuis longtemps en tant que "défenseur" de ses affiliés et des patients, en général et a renforcé cette mission à l'échelle du Groupe MC-CM depuis 2023. En février 2024, la loi **"Droits du patient" a été révisée**. Une méconnaissance de cette loi a été constatée chez les bénéficiaires, les professionnels de santé, et même parmi les collègues.

Les subventions

Les asbl médico-sociales
L'organisation a également accordé une subvention de 5.156.100 € aux asbl médico-sociales en 2024, soutenue par une force de travail spécifique de 4,5 équivalents temps plein (ETP). La gestion de 24 bâtiments a été effectuée avec efficacité.

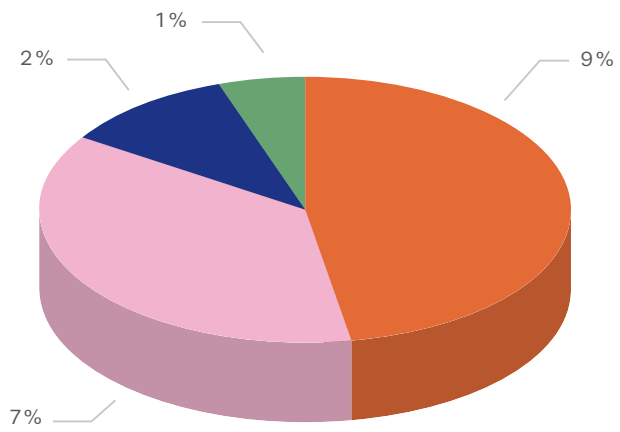
Les mouvements
En 2024, la MC a attribué une subvention globale de 10.487.500 € à ses mouvements. Ces derniers représentent 174 équivalents temps plein (ETP).

Actions "Droits du patient" finalisées en 2024, réparties par "type" de public



- Séniors
- Tout public
- Adultes
- Ados et jeunes

Nombre d'actions "Droits du patient" finalisées en 2024, réparties par "type" d'actions



- Atelier/Animation
- Conférence/Webinaire
- Formation
- Théâtre

Coopération internationale et de protection sociale (CIPS)

Pour réduire les inégalités en matière de santé, il est essentiel d'intervenir sur les déterminants sociaux qui constituent une cause majeure des disparités observées au sein des pays et entre eux. Le droit à la santé et à la protection sociale, tel qu'énoncé dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme, doit être respecté ici et ailleurs.

En soutenant le développement des mutualités de santé (notamment dans les pays africains), la MC favorise l'implication de la société civile dans la conception de politiques publiques qui soutiennent la protection sociale.

Les initiatives de Coopération Internationale et de Protection Sociale se destinent à la fois en soutien des partenaires africains ou libanais et chez-nous pour défendre un modèle de protection sociale juste et équilibré.

Les actions menées en 2024 visent ces deux objectifs.
Parmi elles, nous retenons :

- Deux missions d'accueil des partenaires du Bénin et du Burkina Faso (permettant des rencontres croisées entre nos pôles, la MC et le Groupe)
- Des actions de sensibilisation dans les pôles et les CMS (ciné débat, sensibilisation, activités solidaires, ...)
- Un soutien à l'opération 11.11.11. (CNCD)

Pour y remédier, un projet fédéral a été lancé visant à renforcer le rôle et l'expertise, en harmonisant les actions à travers la Belgique tout en respectant l'autonomie locale.

En 2024, la MC a mené 19 actions (ateliers, animations, informations, conférences, formations) touchant 850 personnes. Pour 2025, il est prévu d'accentuer l'harmonisation et de promouvoir davantage les droits des patients.

Valérie Notelaers
Directrice Mouvement social

La MC, un entrepreneur social

La MC, un entrepreneur social

La MC se positionne comme un acteur clé de l'économie sociale, intégrant les valeurs de solidarité, d'équité et de responsabilité sociale dans l'ensemble de ses actions. En tant qu'entrepreneur social, elle privilégie le bien-être collectif et l'inclusion sociale, tout en répondant aux besoins de santé de ses affiliés de manière innovante et durable.

Par son action médico-sociale, la MC agit comme un assureur social et réaffirme son rôle d'entrepreneur social.

En 2024, la MC a défini une vision stratégique pour prioriser ses actions et choix en matière de santé.

Divers acteurs internes et externes mettent en œuvre cette vision via des mandats, des projets communs, des soutiens financiers et des initiatives.

Vision et objectifs

Être en bonne santé ne se limite pas à l'absence de maladie. La MC vise à répondre aux situations de fragilité, d'accompagnement et de soins, et également à encourager les capacités d'expression et d'action de chacun, tout en soutenant les facteurs influençant favorablement la qualité de vie.

L'organisation place l'affilié et son projet de vie au centre de ses préoccupations, dans les meilleures conditions de santé possibles et elle veille à offrir des services adaptés aux besoins de ses affiliés, proches de leur domicile, sans distinction d'âge, de santé, d'origine culturelle ou de résidence.

La MC s'engage à garantir l'accessibilité financière, la disponibilité et la qualité des soins et des services de santé pour tous. Elle défend un modèle non-marchand, visant à éviter la commercialisation des soins de santé et la création d'une santé à deux vitesses. L'organisation vise également à diffuser, échanger et fédérer les acteurs médico-sociaux autour de ses options fondamentales de santé, de ses projets et de ses actions.

Des secteurs médico-sociaux prioritaires défini par la MC en 2024 pour 5 ans

Domicile

Soutenir les personnes en perte d'autonomie pour qu'elles puissent demeurer à domicile avec l'aide et les soins adéquats.

Promotion et Prévention de la Santé

Définir des objectifs de santé en matière de promotion, d'éducation et de prévention pour accompagner chacun dans sa santé et celle de sa communauté.

Santé mentale

Offrir des réponses différenciées et accessibles à tous pour les souffrances psychiques Secteur hospitalier.

Secteur hospitalier

Proposer des alternatives adaptées pour les personnes en perte d'autonomie et en situation de handicap.

Un réseau d'asbl médico-sociales
Le médico-social concerne des entités juridiques initiées par la MC ou auxquelles elle s'est associée. Ce secteur combine les aspects médicaux et/ou sociaux pour répondre aux besoins des personnes dans le domaine de la santé dans toutes ses dimensions. La dynamisation des partenaires locaux est assurée par ses 8 asbl médico-sociales. Ce ne sont pas moins de 311 asbl qui sont réparties dans chacun des pôles.

La "Petite Maison"

Les partenaires de la "Petite Maison" sont des acteurs du domaine du domicile, créés par la MC. Ils œuvrent ensemble pour maintenir le bien-être des personnes en perte d'autonomie souhaitant rester chez elles. Regroupés sous un logo représentant une "petite maison", leur collaboration se renforce dans un esprit de complémentarité. La MC développe ainsi une offre adaptée aux individus en perte d'autonomie, offrant aide et soins au bon endroit et au bon moment, tout en respectant leur liberté de choix et celle de leurs aidants.

Solival

SOLIVAL
Conseils en adaptation du domicile

Au cours de l'année écoulée, 13 ergothérapeutes ont répondu à plus de 1 800 demandes, démontrant ainsi leur engagement envers les bénéficiaires. De plus, 58 formations ont été dispensées aux professionnels partenaires (ASD, Altéo, ACSOL, etc.), afin de renforcer leurs compétences et d'améliorer la qualité des services offerts.

Vitatel

VITATEL
Télé-assistance 24h/24

Le service de télévigilance, qui fonctionne sans interruption 24 heures sur 24, compte actuellement près de 16 000 abonnés et traite plus de 1 200 appels quotidiennement. L'équipe dédiée à ce service est constituée de plus de 40 employés, témoignant de son engagement à assurer la sécurité et le bien-être des utilisateurs.

Aide & soins à domicile (ASD)

AIDE & SOINS
A DOMICILE

Au cours de l'année écoulée, environ 20 000 personnes ont bénéficié de divers services d'aide à la vie quotidienne, incluant l'aide familiale, le ménage social et la garde à domicile. Ces prestations ont représenté plus d'un million d'interventions, visant à soutenir les bénéficiaires dans leur quotidien et à améliorer leur qualité de vie.

Environ 3.000 équivalents temps plein, dont plus de la moitié sont des aides familiales.

Zoom sur les soins infirmiers

Au cours de l'année écoulée, plus de 11 000 patients par mois ont reçu des soins, dont plus de 400 en soins palliatifs, avec un total de plus de 2 500 000 visites annuelles. Ces efforts ont représenté plus de 1 000 équivalents temps plein, témoignant de l'engagement significatif des professionnels de la santé envers le bien-être des bénéficiaires.

Qualias

Le réseau inclut 23 bandagisteries ainsi que des centres d'optique et d'audition répartis en Wallonie et à Bruxelles, employant près de 200 collaborateurs. Les affiliés de la MC profitent de réductions allant de 20 % à 50 % sur certains articles, les aidant ainsi à gérer leurs besoins de santé de manière plus abordable.

Nivezé

Pour se préparer au retour à domicile après une hospitalisation, environ 2 000 convalescents de plus de 50 institutions hospitalières ont séjourné à Spa-Nivezé, accumulant près de 50 000 nuitées.

Innovation sociale
Entreprendre socialement signifie apporter une contribution positive à la société en initiant des projets à forte utilité sociale.

La MC a pour ambition de placer l'innovation au cœur de l'organisation, à tous les niveaux – local, régional et national. Son objectif est d'améliorer l'existant par le développement de projets, services, processus, produits, concepts, pratiques et modèles innovants sous diverses formes : technologique, financière, digitale, conceptuelle, procédurale.

Zoom sur le projet "L'univers de Raph"

Clara, une logopède entrepreneure, a créé une plateforme numérique appelée "My Raph". Cette plateforme répertorie les services disponibles en Wallonie et à Bruxelles pour faciliter la vie quotidienne des parents de personnes en situation de handicap. Voici une vidéo présentant le projet, accessible via ce lien :

Découvrir l'Univers de Raph

Focus sur le digital

Utiliser le digital et la technologie pour résoudre des problèmes réels est un enjeu clé pour l'organisation. Voici deux exemples où le digital répond aux besoins des affiliés de la MC.

Zoom sur le projet "Digitatel"

Ce projet, soutenu par le Plan National pour la Relance et la Résilience (PNRR), le Plan de Relance Wallon (PRW) et l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ), vise à promouvoir l'autonomie à domicile avec des technologies nouvelles, notamment l'intelligence artificielle. Digitatel, développé par PSD-Vitatel, Solival, FASD et la MC, complète l'aide existante pour prévenir la perte d'autonomie et éviter l'institutionnalisation prématurée.

La technologie récolte les données de vie du bénéficiaire pour identifier des fluctuations anormales, pouvant indiquer un risque de perte d'autonomie ou de démence. La gestion des données respecte le RGPD et chaque partie prenante sera informée. Les capteurs transmettent les données via un dispositif qui génère des rapports neutres, stockés dans des bases de données sécurisées.

Cette solution permet de prévenir, anticiper, et repousser une institutionnalisation intrusive.

Zoom sur quelques nouvelles initiatives qui intègrent les objectifs de la politique médico-sociale de la MC au sein des secteurs prioritaires.

Proximité santé (Bruxelles)

- Proximité Santé est une asbl unique qui combine missions de santé et réinsertion socio-professionnelle
- Elle offre des services de transport socio-sanitaire non-urgent, petits travaux à domicile, et vente de matériel de bandagisterie de seconde main. De plus, elle organise et déploie Qualias dans la Région bruxelloise.

Les Solidaires (Brabant wallon)

- Les Solidaires est une initiative qui rassemble plus de 70 volontaires pour visiter des personnes isolées en Brabant Wallon
- Ce projet vise à lutter contre l'isolement, à soutenir les aidants proches et à compléter les services à domicile existants.
- En recréant des liens de proximité, il améliore le bien-être des volontaires et des personnes visitées.
- La MC montre ainsi son engagement à long terme pour accompagner de tels projets.

Optique à domicile (Qualias)

- Un opticien se déplace chez les personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie, y compris dans les maisons de repos et centres d'hébergement.
- Il réalise des examens de la vue et des prises de mesure avec du matériel de pointe mobile.
- De plus, il apporte un échantillonnage de montures pour faciliter le choix des lunettes.
- Ce service innovant vise à améliorer l'accès aux soins optiques pour tous.

Maison de la démence (Verviers -Eupen)

- Le projet "Maison de la démence" a démarré le lundi 10 décembre 2024.
- Il s'agit d'un appartement témoin aménagé pour aider les personnes atteintes de démence à adapter leur environnement.
- Des visites guidées sont organisées et rencontrent un grand succès.
- De plus, des conférences et actions autour de la thématique sont prévues.
- Ce projet est réalisé en collaboration avec l'AOK, une mutualité allemande.

Transition du domicile à la Maison de repos (Namur)

- Ce projet vise à faciliter le changement de lieu de vie des personnes âgées en renforçant la collaboration entre AcSol et ASD.
- En partageant du personnel infirmier qualifié, nous garantissons une continuité des soins et optimisons les ressources malgré la pénurie de personnel soignant.
- Ensemble, AcSol et ASD créent un modèle de soins novateur, centré sur la qualité des soins et le bien-être des résidents et patients.

Tous ambassadeurs de cette vision

Tous ambassadeurs de cette vision

La nouvelle offre MC 2025, dévoilée le 1er janvier, est le résultat de trois ans de travail méthodique basé sur les attentes de plus de 12.000 Wallons et Bruxellois, interrogés pour l'occasion. Structurée autour de trois piliers essentiels – soins et traitements, prévention et bien-être, accompagnement et conseils – elle vise à renforcer la proximité avec les affiliés et à améliorer leur satisfaction. Avec des nouveautés comme l'achat de vélo et les protections menstruelles, cette offre promet de répondre aux besoins actuels et futurs des affiliés de manière innovante et efficace.

Vers une nouvelle offre qui intègre l'ADN de la MC

La définition de l'offre MC 2025, approuvée par les instances, présentée aux collaborateurs et proposée aux affiliés dès le 1er janvier dernier, est le résultat de trois ans de travaux visant à répondre aux attentes des affiliés actuels et futurs. Plus de 12.000 Wallons et Bruxellois ont ainsi exprimé leurs attentes.

L'ADN de la MC reste orienté vers la proximité avec ses affiliés. Certains éléments proviennent de l'AC développée en 2021, année de la fusion des anciennes mutualités chrétiennes francophones et germanophones. On retrouve parmi ces éléments : Hospi, Dento, le soutien à l'écosystème (mouvements et associations médico-sociales), ainsi que des simplifications administratives et des renforcements de remboursements (optique, orthodontie, etc.). Des nouveautés telles que l'achat de vélo et les protections menstruelles ont également été introduites.

En analysant les remontées de ces 12.000 personnes, il est apparu que leurs attentes peuvent être regroupées en trois piliers ou "lignes de produits" :

- **Soins et traitements :** regroupe l'ensemble des remboursements aux soins de santé (assurance obligatoire, assurance complémentaire, assurances facultatives) et offre une couverture complète pour la santé physique et mentale.
- **Prévention et bien-être :** inclut les services et avantages pour entretenir le capital santé (vacances et loisirs, sport et mobilité, psychologie et sexologie, etc.).
- **Accompagnement et conseils :** via l'ensemble de ses services et son écosystème, La MC aide, écoute et apporte un soutien permanent à ses affiliés.

Dorénavant, c'est autour de ces trois lignes de produits que l'offre de la MC sera développée et présentée, comme c'est actuellement le cas sur le site mc.be ou dans les brochures et dépliants.

Mobilisation du personnel autour du projet d'entreprise Inversons ensemble la tendance

Le 12 septembre 2024, les 2 000 travailleurs francophones et germanophones de la MC et des autres entités du groupe MC-CM se sont rassemblés en 8 endroits pour découvrir l'offre MC 2025. Medi+, une nouvelle assurance facultative, a également été dévoilée.

Un autre objectif est d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans l'amélioration de la satisfaction des affiliés et l'offre MC n'est pas le seul élément qui contribue à cette amélioration.

L'organisation œuvre également à perfectionner l'expérience-client des affiliés. La première étape a débuté en 2024 : des enquêtes ont été menées auprès des collègues et des affiliés sur la manière dont ces derniers perçoivent leur relation avec la MC. Les résultats seront exploités en 2025 pour orienter les actions de l'organisation et répondre encore mieux aux attentes des affiliés.

L'objectif de la MC, sur cinq ans, est de regagner des parts de marché. L'attractivité et la fidélisation constituent les indicateurs finaux de la performance de l'organisation vis-à-vis de la population. Cela ne se réalise pas instantanément. "Il n'y a pas d'ascenseur vers le succès, il faut prendre les escaliers" est une maxime qui illustre l'approche de la MC, laquelle pourrait être complétée par "y aller ensemble et méthodiquement". C'est ce que l'organisation applique dans la gestion de ce projet IELT, en créant une dynamique transversale à long terme.

Les premiers effets sont déjà visibles.

Jean-Luc Vanneste
Directeur Marché & Développement