



RAPPORT ANNUEL 2022

Être un acteur
de changement
de société

Sommaire

1.	Édito	3
2.	La MC en chiffres	4
3.	Du côté de nos avantages et services	17
4.	Fusion MC, des actes et des impacts	21
5.	Résilience : retour aux fondamentaux	24
6.	Entreprendre et innover à la MC : on dit oui !	28
7.	L'offre de contact	33
8.	La MC, influenceur politique	37
9.	Temps forts et perspectives des mouvements	42
10.	Nos campagnes et actions sur le terrain	50

Pour aller plus loin, cliquez sur les différentes icônes :



pour revenir au sommaire



pour afficher le texte dans son intégralité



pour revenir au rapport

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**

Édito

Dans une société qui évolue au rythme des mutations technologiques et de crises multiples, la MC se doit de s'adapter en permanence. S'adapter pour répondre aux nouveaux défis, pour être plus proche de nos membres en répondant mieux à leurs attentes, pour être un acteur de changement de société et pour faire vivre l'esprit mutualiste au travers de nos différentes instances.

Au premier janvier 2022, la fusion de nos 8 mutualités régionales a permis la création d'une nouvelle MC qui a désormais pour mission de répondre aux besoins de tous nos affiliés, de Bruxelles à Arlon, de Tournai à Eupen, quel que soit leur lieu de vie en région wallonne ou en région bruxelloise. Nous ne pourrions y arriver qu'en travaillant tous ensemble à l'amélioration de nos services et en écoutant l'expression des attentes de celles et ceux que nous représentons.

Une telle opération ne se fait pas sans difficultés. Nos collaborateurs ont été sur le pont pour conduire cette importante transformation. 2022 fut une année d'intense activité ou nombreux sont celles et ceux qui ont dû apprendre un nouveau métier, qui ont dû travailler dans un autre environnement. Les formations se sont multipliées. Cet investissement de toutes et tous doit être souligné. L'ampleur du défi est telle qu'il ne peut être relevé en quelques jours, ni en quelques mois. Nous avons encore du pain sur la planche, mais nous savons qu'avec la mobilisation de nos collaborateurs et des volontaires ainsi qu'avec la confiance et la compréhension de nos affiliés, l'objectif est en voie d'être atteint. La MC, c'est une offre de services, c'est aussi un mouvement qui a pour ambition de peser sur les évolutions sociétales afin que la santé soit au cœur des préoccupations. La MC, sur les enjeux de santé, est un véritable porte-voix.

Les nouvelles structures qui se sont mises en place permettent d'élargir la participation des affiliés et de développer notre action tant au niveau des pôles qu'aux niveaux wallon, bruxellois, francophone ou germanophone. Une mutualité n'a de sens que si elle est portée par ses affiliés.

En 2022, les élections mutualistes auront permis le renouvellement de nos instances. Un grand moment de démocratie qui a permis l'élection de 140 personnes à l'assemblée générale de la MC. Cette assemblée est en quelque sorte le Parlement qui oriente l'action de la MC. 29 administrateurs ont été élus, ils composent le gouvernement de la MC. La démocratie mutualiste ne s'arrête pas à ces instances car elle se déploie également sur les niveaux local et régional. Sur le plan local, les CMS sont animés par des conseils de participation ouverts à toutes et tous et, sur le plan régional, les pôles sont accompagnés par un conseil statutaire de l'action mutualiste. Nos asbl médico-sociales sont également des lieux importants en termes de participation et d'action.

La démocratie et la vie mutualiste, ce sont également nos mouvements, Énéo, Ocarina ou Altéo. Ils impulsent une importante dynamique permettant la prise en compte par la MC, mais également au niveau de la société tout entière, des enjeux spécifiques qu'ils portent. Tant au niveau de l'offre de services qu'au niveau des organes de participation et des mouvements, nous avons encore de nombreux défis à relever, mais il est clair que nous sommes en ordre de marche pour le faire. Comme mutualité, nous sommes un instrument qui permet la construction du vivre ensemble, ce que l'on appelle les outils d'intermédiations sociales. Ils sont essentiels au fonctionnement de nos démocraties.

Le sens du mouvement mutualiste est plus que jamais essentiel. Mutualiser les besoins pour pouvoir les rencontrer. Les mutualiser pour que toutes et tous, nous puissions en bénéficier quelle que soit notre condition, en termes de revenus, de profession, de genre ou d'origine.

Plus que jamais, il est nécessaire que la santé guide le monde : la santé des êtres humains, mais également la santé de notre planète. Ensemble, mutualisons nos énergies pour que demain soit meilleur, pour toutes et pour tous.



Claude Rolin
Président MC



Alexandre Verhamme
Directeur général MC

La MC en chiffres



Nos membres

Avec 1 128 991 affiliés au 30 juin 2022, la MC a vu son effectif global baisser de 6326 affiliés (-0,56%) par rapport à la même période en 2021. En un an le nombre de titulaires faisant partie de la MC a reculé de 929 personnes (-0,13%). Le volume de personnes à charge (PAC) a quant à lui diminué de 5397 (-1,55%) contre un recul de 3148 entre 2020 et 2021. (-0,90%).

Attractivité en berne auprès des jeunes

Comme nous l'avions déjà observé l'année dernière, la MC voit baisser son attractivité auprès des jeunes adultes, et singulièrement des "jeunes parents", avec comme conséquence directe une baisse du nombre de PAC parmi ses affiliés.

	Évolution du nombre d'affiliés par province ou lieu de résidence			
	2021	2022	Différence	Taux d'évolution
Province du Brabant wallon	94 953	93 830	-1 123	-1,18%
Province du Hainaut	291 374	289 404	-1 970	-0,68%
Province de Liège	276 394	274 539	-1 855	-0,67%
Province du Luxembourg	91 044	90 684	-360	-0,40%
Province de Namur	168 074	166 939	-1 135	-0,68%
Région de Bruxelles-Capitale	138 193	137 180	-1 013	-0,73%
Province du Brabant flamand	32 617	33 439	822	+2,52%
Région flamande (hors Brabant flamand)	11 263	11 246	-17	-0,15%
Étranger	30 243	30 157	-86	-0,28%
Inconnu	1 162	573	-589	-50,69%
Total d'affiliés à la MC	1 135 317	1 128 991	-6 326	-0,56%

Source : Données INAMI au 30-06-2022

À noter qu'à la suite de la fusion des 8 mutualités au 1^{er} janvier 2022, les données INAMI concernant la MC sont désormais globalisées en une seule et unique mutualité. Il n'est donc plus possible de poursuivre une comparaison de l'évolution des effectifs par anciennes mutualités. Nous proposons donc de suivre l'évolution par province ou lieux de résidence.

Il est intéressant de pointer que plus de 33.439 affiliés à la MC sont domiciliés en Brabant flamand (presque 3% de nos effectifs). Ce nombre est en constante évolution, et reflète une migration de la classe moyenne bruxelloise vers la proche périphérie où les prix du logement restent globalement plus abordables que dans la Région de Bruxelles-Capitale.

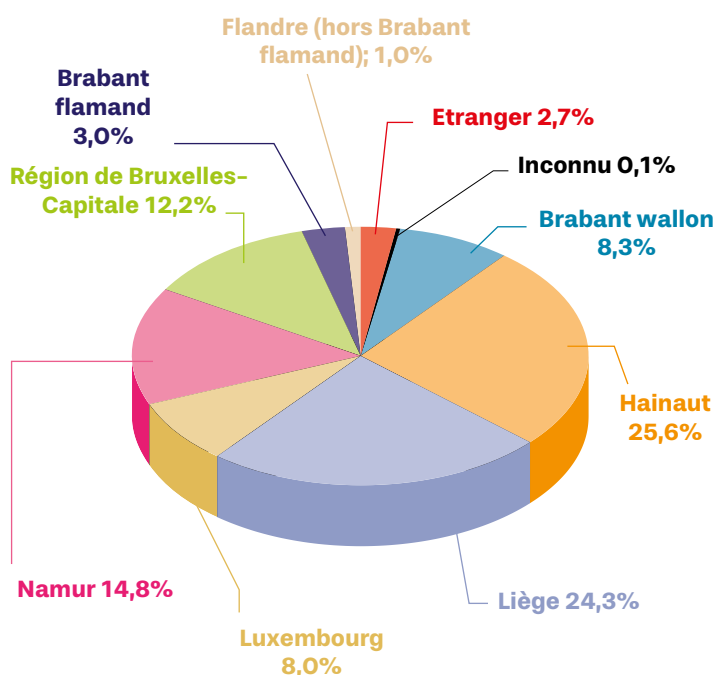
	Répartition des membres MC par lieu de résidence	
	Effectifs	Répartition
Province du Brabant wallon	93 830	8,3%
Province du Hainaut	289 404	25,6%
Province de Liège	274 539	24,3%
Province du Luxembourg	90 684	8,0%
Province de Namur	166 939	14,8%
Région de Bruxelles-Capitale	137 180	12,2%
Province du Brabant flamand	33 439	3,0%
Région flamande (hors Brabant flamand)	11 246	1,0%
Étranger	30 157	2,7%
Inconnu	573	0,1%
Total	1 128 991	

Source : Données INAMI au 30-06-2022

Une première observation met en évidence que 75 415 de nos affiliés ne résident pas à Bruxelles ou en Région wallonne, ce qui représente tout de même presque 7% de nos effectifs.

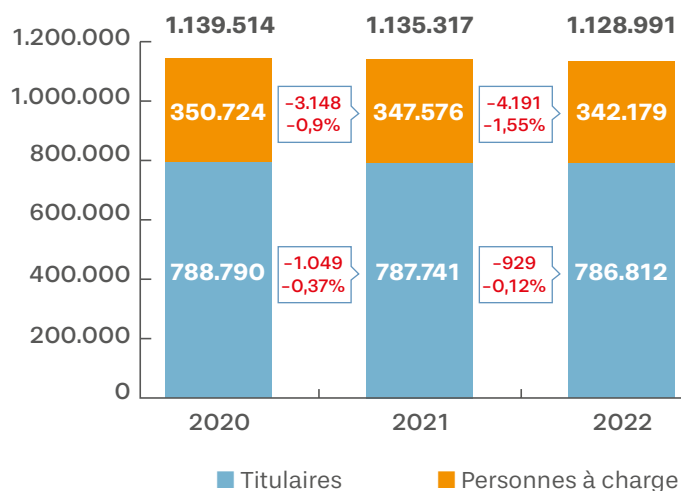
Globalement par rapport à 2021, les effectifs de la MC ont reculé tant à Bruxelles que dans l'ensemble des provinces wallonnes.

Répartition des effectifs MC par province ou lieux de résidence



Source : Données INAMI au 30-06-2022

Ventilation titulaires / personnes à charge



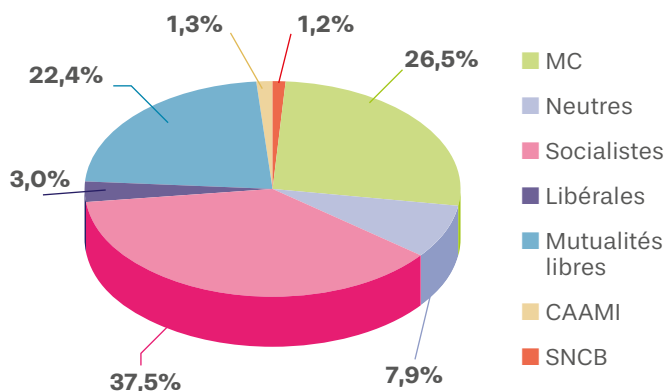
Source : Données INAMI au 30-06-2022

Une part de marché en diminution

Depuis 10 ans, les Mutualités libres continuent leur ascension pour atteindre désormais 26,76% de part de marché mutualiste francophone et germanophone. Ces dernières surperforment particulièrement à Bruxelles (40,4%) et de manière générale auprès des jeunes et des familles pour lesquelles elles dépassent les 28% (voire 29,6% des titulaires trentenaires). Les Mutualités socialistes confortent leur première place sur le marché mutualiste avec une part de marché stabilisée à 37%. À noter que ces dernières voient également leur attractivité relative légèrement reculer auprès des familles.

En Wallonie, la part de marché de la MC est de 26,5% et nous parvenons à maintenir notre place de second acteur du marché mutualiste derrière les Mutualités socialistes dont la part de marché est stabilisée aux alentours de 37,5%.

Part de marché au 30-06-2022
Bénéficiaires Inami Wallonie



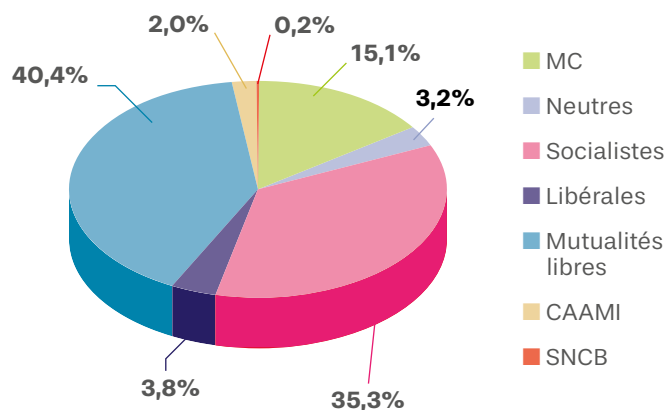
Source : Données INAMI au 30-06-2022



À noter que si la MC reste performante dans les régions à caractère rural, nous voyons clairement nos performances diminuer auprès de certains publics, auprès des familles habitant les villes importantes ou leur périphérie.

À Bruxelles, la part de marché de la MC est désormais 15,1%. Le marché bruxellois, reste dominé par les Mutualités libres qui y dépassent pour la seconde année consécutive 40% (40,4%, soit +0,2% en 1 an) avec un pic de performance 44,8% auprès des titulaires âgés entre 30 et 39 ans et de 40% des 20 à 29 ans).

Part de marché au 30-06-2022
Bénéficiaires Inami Région Bruxelles-Capitale



Source : Données INAMI au 30-06-2022

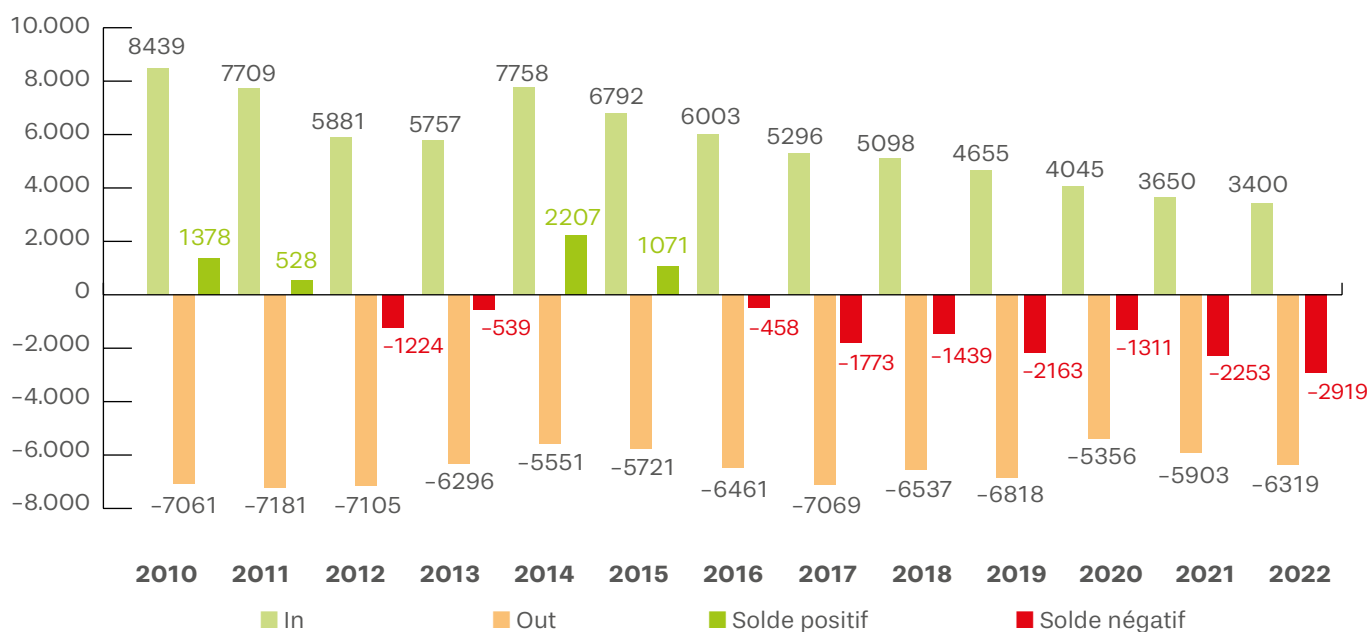
Les mutations

Au cours de l'année 2022, un total de 3 400 titulaires ont rejoint la MC (mutations in). Ce nombre de recrutements est à contrebalancer par la perte de confiance de 6 319 titulaires qui ont choisi de quitter la MC pour rejoindre un autre organisme assureur belge. Le solde de mutations est donc de - 2919. Ce résultat constitue le recul d'effectif par mutation le plus élevé enregistré par la MC depuis l'année 2010.

En 2022, le volume total de mutations a été de 9719 mouvements in et out cumulés. En légère progression par rapport à 2021 (9 553), le nombre annuel de mutations reste bien en dessous du volume atteint il y a une dizaine d'année.

Ce tassement est en très grande partie à expliquer par la chute des recrutements annuels réalisés par la MC auprès des autres organismes assureurs. En effet, la MC est passée de 8 439 mutations in en 2010 à un volume d'à peine 3 400 en 2022, soit une baisse de 56% en 12 ans. Sur la même période les volumes annuels de mutations out oscillent annuellement entre 6 300 et un peu plus de 7 000 sorties par an. Sans les ignorer, il convient donc de relativiser quelque peu l'impact sur nos résultats de mutations de nos difficultés actuelles à offrir un service optimal. À court terme, le retour à l'équilibre des mutations passera nécessairement par une augmentation significative de nos recrutements et donc des mutations in.

Évolution des mutations entre 2010 et 2022



Solde des mutations trimestrielles par OA en 2022 enregistrées par la MC

	Neutres		Socialistes		Libérales		Libres		CAAMI		Total		Soldes
	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	
T1-2022	99	440	408	455	49	48	229	722	92	96	877	1761	-884
T2-2022	131	397	478	500	41	45	289	674	96	111	1035	1727	-692
T3-2022	93	437	348	434	44	46	226	604	93	116	804	1637	-833
T4-2022	85	196	329	336	21	37	178	555	71	70	684	1194	-510
Total	408	1470	1563	1725	155	176	922	2555	352	393	3400	6319	-2919

Source : Données Mutations MC 2022



Les "familles" et leurs personnes à charge (PAC) : un enjeu de reconquête

Dans le rapport annuel de l'année dernière nous pointions l'importance pour la MC de reconquérir les trentenaires et leurs familles. Cet enjeu reste d'actualité.

Il nous apparaît important de pointer le recul de plus en plus marqué de notre attractivité auprès des quadragénaires qui représentent 22,6% des mutations out (1 430) ce qui nous conduit à un solde négatif de -765 sur la tranche de 40 à 49 ans.



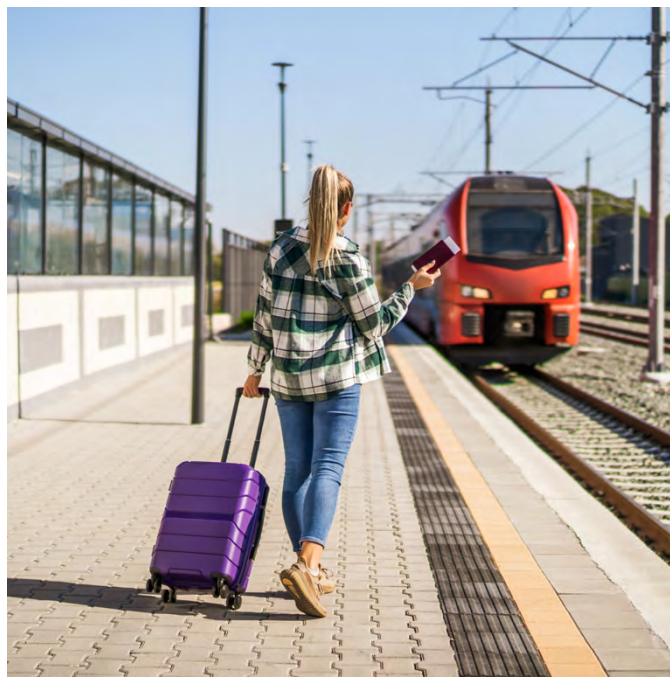
	Mutations enregistrées par tranche d'âge		
	In	Out	Solde
Moins de 18 ans	4	3	1
18 à 29 ans	654	1 035	381
30 à 39 ans	1 026	2 193	-1 167
40 à 49 ans	665	1 430	-765
50 à 59 ans	450	893	-443
60 à 69 ans	293	469	-176
70 à 79 ans	169	195	-26
80 à 89 ans	96	75	21
89 ans et plus	43	26	17
Total	3 400	6 319	-2 919

	Poids des différentes catégories d'âge dans les mutations	
	In	Out
Moins de 18 ans	0,1%	0,1%
18 à 29 ans	19,2%	16,4%
30 à 39 ans	30,2%	34,7%
40 à 49 ans	19,6%	22,6%
50 à 59 ans	13,2%	14,1%
60 à 69 ans	8,6%	7,4%
70 à 79 ans	5,0%	3,1%
80 à 89 ans	2,8%	1,2%
89 ans et plus	1,3%	0,4%

Soldes des mutations selon les organismes assureurs

En 2022, et depuis quelques années déjà, les Mutualités libres sont les premières concurrentes de la MC en matière de mutations. Le solde de mutations vers cet organisme est de -1 633 (-1 371 en 2021). Une analyse plus fine des mutations met en évidence qu'en 2022, 2 555 titulaires ont muté de la MC vers les Mutualités libres, soit un volume à peu de chose près équivalent au nombre de départs vers cet OA en 2021 (2 498). En revanche, au cours de l'année, la capacité de la MC à recruter des affiliés chez les libres a régressé de 18% pour passer de 1 127 in en 2021 à à peine 922 en 2022.

Nous continuons à subir une importante pression commerciale appuyée des Mutualités neutres, vers lesquelles se sont dirigés 1 470 anciens titulaires MC, alors que les mutations in depuis celles-ci ont plafonné à 408 recrutements pour atteindre un solde négatif de -1 062.



	Soldes des mutations selon les organismes assureurs					
	Neutres	Socialistes	Libérales	Libres	CAAMI	Total
Moins de 18 ans	0	-2	0	0	3	1
18 à 29 ans	-139	5	-19	-262	34	-381
30 à 39 ans	-310	-6	-13	-842	4	-1167
40 à 49 ans	-236	-51	6	-463	-21	-765
50 à 59 ans	-220	-30	0	-142	-51	-443
60 à 69 ans	-114	-48	-16	14	-12	-176
70 à 79 ans	-38	-27	9	34	-4	-26
80 à 89 ans	-9	0	3	22	5	21
89 ans et plus	4	-3	9	6	1	17
Total	-1062	-162	-21	-1633	-41	-2919

Source : Données Mutations MC 2022

Nos activités en assurance obligatoire

	Interventions financières pour les soins de santé								
		Nombre de prestations 2020	Montant 2020	Nombre de prestations 2021	Montant 2021	Nombre de prestations 2022	Montant 2022	Différence par circuit de paiement (EUR) entre 2021 et 2022	Différence en % (entre les montants 2021 et 2022)
Payement comptant (aux membres)	OG3	4.256.266	87.690.948,28 €	2.094.244	46.293.573,28 €	1.455.468	34.135.611 €	-12.157.962,28 €	-26%
	E-attest	1.409.411	30.507.689,31 €	2.631.500 (+86% !)	64.509.305,75 €	2.457.861	66.018.084 €	+1.508.778,25 €	2%
	Ibis scan	8.404.374	158.001.919,80 €	9.602.953	180.870.030,80 €	7.503.808	140.055.493 €	-40.814.537,80 €	-23%
Payement tiers payant (directement vers les prestataires)	TP manuel	3.469.898	430.932.028,70 €	3.651.267 (+ 5,2%)	448.718.318,00 €	3.471.744	479.906.750 €	+31.188.432,00 €	7%
	TP auto-matique dans E-Fact	3.199.465	77.393.187,72 €	3.759.087 (+ 17,5%)	93.987.998,46 €	5.420.285	137.522.229 €	+43.534.230,54 €	46%

Sur l'ensemble du tableau (prestations en montant) nous constatons une diminution de 23% des montants remboursés via l'OG3 (paiement comptant en attestation papier non scannées) et de 26% des prestations Ibis scan (attestations papier scannées) vers le tiers-payant. Ceci peut notamment s'expliquer par un changement de législation au 1^{er} janvier 2022 qui a ouvert plus largement la possibilité aux médecins, dentistes, logopèdes de pratiquer le tiers-payant. Nous pouvons également constater une augmentation de 46% des prestations en tiers-payant.

Pour plus d'info voir le site de l'Inami : [Le régime du tiers payant pour le dispensateur de soins individuel - INAMI \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/themes/le-regime-du-tiers-payant-pour-le-dispensateur-de-soins-individuel-inami)



Depuis le 1^{er} janvier 2022, toutes les interdictions d'appliquer le régime du tiers-payant pour les médecins, les dentistes et les logopèdes sont supprimées.

	Revenus de remplacement	
Certificat incapacité de travail	2021	2022
Premiers	81 193	91 088
Prolongations	113 430	137 378
Total	194 623	228 466

	Affiliés en incapacité de travail	
Affiliés	2021	2022
Primaires	15 814	16 518
Invalides	50 172	51 718

	Frais d'administration		
	Frais d'administration	Recettes Provisoires INAMI	Résultat
Résultat global MC 2020	81 903 996 €	81 570 359 €	-333 637 €
Résultat global MC 2021	84 566 163 €	82 807 256 €	-1 758 907 €
Résultat global MC 2022	97 107 408 €	86 58 674 €	- 10 548 734 €



L'assurance complémentaire

Avantages	Total des prestations remboursées pendant l'année 2021 (en euros)	Total des prestations remboursées pendant l'année 2022 (en euros)
Assurance Hospi solidaire	13 077 130	12 690 568
Soins des petits	9 576 280	11 227 030
Psychologie	4 315 473	5 354 771
Prime de naissance	3 453 450	4 433 038
Optique	3 444 516	3 699 850
Dento solidaire	3 205 638	3 427 213
Sport & diététique	3 035 745	3 267 157
Contraception	2 631 983	3 022 966
Transport Non Urgent	2 165 123	2 563 260
Soins infirmiers	2 040 083	2 064 271
Médecines douces (ostéopathie en 2022)	1 992 370	1 808 330
Maladies Graves et Coûteuses	1 440 600	1 747 284
Garde Enfants Malades	1 410 583	1 173 749
Activité de vacances	1 234 375	890 010
Location de matériel médical	741 118	750 003
Télévigilance	720 977	736 125
Vaccins	617 277	708 786
Transport Urgent	509 046	445 582
Logopédie	505 205	431 434
Plaines & séjours Ocarina	407 337	357 166
Psychomotricité	283 810	355 571
Handicap répit	276 676	304 555
Soins d'hygiène	145 708	187 470
Cadeau grossesse	125 450	147 510
Séjours Altéo	59 135	141 415
Médicaments homéopathiques	49 775	50 623
Fonds Social	43 512	44 900
Premier secours	36 400	38 514
Séjours Enéo	15 150	1735 47
Total général	57 559 925	62 070 886



Les assurances facultatives

	Volume d'affiliés pour les assurances facultatives			
	Dento +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
31/12/2020	158 546	157 024	172 728	135 328
31/12/2021	166 007	155 443	172 667	133 985
31/12/2022	173 704	154 049	173 078	131 426

	Volume de clôture et d'ouvertures de nouveaux contrats			
	Dento +	Hospi +	Hospi +100	Hospi +200
Ouvertures de nouveaux contrats	19 035	10 047	13 097	7 121
Clôtures de contrats	10 036	11 758	11 208	10 173

	Montants payés			
	Dento +	Hospi +	Hospi +100	Hospi+200
Nombre de paiements	191.473	29.973	66.340	55.213
Nombre d'assurés concernés	79.374	11.574	18.034	14.233
Montant total payé	12.146.155,05 €	3.145.725,14 €	11.886.394,84 €	26.873.937,17 €
Montant moyen	63,44 €	104,95 €	179,17 €	486,73 €
Montant moyen par assuré	153,02 €	271,79 €	659,11 €	1.888,14 €
Montant minimum	2.000,00 €	5.015,13 €	10.095,81 €	21.021,44 €

Source : Données Mutations MC 2022

Les formations en mode hybride

Après deux années où les formations étaient – avec des avantages et inconvénients – principalement données en distanciel, le service formation a profité des possibilités du retour en présentiel pour interroger ses pratiques et aller vers des formules hybrides, à savoir de l'e-learning, du présentiel, du distanciel, tout cela en fonction des objectifs poursuivis.

La formation MC en 2022, c'est...

- **7** trajets de formation "Accueil des nouveaux collaborateurs" organisés pour l'ensemble des collaborateurs francophones et germanophones
- **3** trajets "Conseillers, mon métier" répartis en 3 phases, soit 32 journées de formation pour chaque trajet avec une moyenne de 15 participants par trajet
- La mise en place de **nouveaux modules de "mise à jour"** pour les conseillers, soit 6 demi-journées sur la thématique des revenus de remplacement, avec une vingtaine de participants en moyenne par demi-journée
- Une **offre de formation** dans le cadre des évolutions dans le réseau avec comme thématiques : l'OCT, la gestion des appels téléphoniques et des mails ainsi que la gestion du mécontentement des affiliés
- **52** journées de formation pour la deuxième ligne dont 12,5 jours pour les centres de compétences du domaine Revenus de Remplacement
- **41** journées de formation dans le cadre de la création des centres de compétences en administration médicale et tiers-payant du domaine Interventions Financières
- **5** initiatives de formation sur la thématique "Gérer mon temps, mes priorités, mes tâches"
- La mise en place d'un **trajet en "gestion de projet"** composé de 3 modules :
 - Gouvernance et outils projets MC : 7 groupes organisés
 - Mener un projet de A à Z : 3 groupes organisés
 - Aptitudes de leadership du chef de projet : 3 groupes organisés
- Organisation de **3** trajets étalés sur plusieurs mois pour la formation des nouveaux responsables d'équipes aux fondamentaux en management
- Construction de **5** nouveaux trajets sur mesure d'une durée de 3 à 4 jours pour des publics cibles différents parmi les managers : manager de managers, coordinateurs fonctionnels, superviseurs devenus responsables d'équipes, etc.
- Construction de **4** nouveaux modules d'un jour en lien avec les défis d'actualité de l'ensemble des managers : mobiliser dans le changement, motiver et développer, piloter l'activité et les objectifs de son service, à l'aide d'indicateurs, gérer les impacts de l'absentéisme dans une équipe
- Construction de **4** types d'initiatives de (re)mise à niveau proposées à l'ensemble des responsables d'équipe pour la gestion du cycle RH avec son équipe : formation au cycle RH pour les nouveaux ou remise à jour quant au cycle RH pour des anciens superviseurs, (re)découverte de l'application eHR, développement des compétences pour mener un entretien.
- Et bien d'autres initiatives...

Focus sur le Digital Learning

Conception et développement de modules de formation e-learning

Plusieurs e-learning, conçus et développés en interne MC-CM, ont permis de soutenir la transformation de l'organisation à des moments clés tels que la fusion technique en début d'année, la mise en œuvre du nouveau règlement de travail en fin d'année (MyMobility). Dans l'intervalle, des e-learning ont été proposés à différents publics tels que le back office (Digiflow) et la première ligne (Gestion des plaintes).

Développement d'un nouveau LMS (système de gestion de l'apprentissage) pour les conseillers mutualistes début 2023

Acquis par MC Assure et VMOB afin de pouvoir répondre aux exigences de l'OCM sur la formation des PCP (personnes en contact avec le public), RD (responsables de distribution) et DE (dirigeants exécutifs), son utilisation sera étendue à l'ensemble de la formation professionnelle des conseillers. Elle remplacera eLearn pour ce public. Elle sera lancée dès le 1^{er} janvier 2023, sous le nom de MC e-DUCATION.

Les perspectives en 2023

Dans la même optique que tous les départements, nous allons revoir notre offre de formations dans le cadre du plan de gestion. L'offre de formations transversales laissera place aux initiatives spécifiques et essentielles demandées au sein de chaque département.

Nous devons être créatifs et exploiter au maximum nos ressources internes pour répondre aux demandes courantes (onboarding, métier...) mais aussi aux demandes liées à la transformation toujours en cours et à la stratégie de l'organisation.

La poursuite du développement du digital learning (seul ou dans un trajet de formation hybride) devrait s'étendre via la conception de nouveaux modules dans des domaines et pour des publics variés.

Les défis seront nombreux !



52 journées de formation pour la deuxième ligne dont 12,5 jours pour les centres de compétences du domaine Revenus de Remplacement

**Nos modes de contact
s'adaptent encore à l'actualité**

Types de contacts	Nombre de contacts 2021	Nombre de contacts 2022
Appels téléphoniques	1 102 238	1 446 335
E-mails	884 888	451 414 (OCT)
Chat sur mc.be	82 404	47 923 (hors chatbot) et 123 788 avec chatbot*
Chat sur les réseaux sociaux	4 683	4 534

Mois	Focus sur le chat bot			
	Nb sessions	Traité Chatbot	Transféré à un agent humain	% traité par Chatbot
Janv-21	12569	3108	9461	25%
Févr-21	11763	1851	9912	16%
Mars-21	13678	1435	12243	10%
Avr-21	10772	1310	9462	12%
Mai-21	11415	1812	9603	16%
Juin-21	11055	1548	9507	14%
Juil-21	10214	2424	7790	24%
Août-21	9768	3530	6238	36%
Sept-21	8887	3296	5591	37%
Oct-21	9351	3531	5820	38%
Nov-21	12359	4417	7942	36%
Déc-21	9957	3608	6349	36%
Total 2021	131788	31870	99918	24%
Janv-22	13735	6512	7223	47%
Févr-22	11456	5438	6018	47%
Mars-22	9659	5424	4235	56%
Avr-22	8631	5122	3509	59%
Mai-22	8383	5139	3244	61%
Juin-22	8677	5434	3243	63%
Juil-22	7057	4333	2724	61%
Août-22	8516	5435	3081	64%
Sept-22	9199	5506	3693	60%
Oct-22	9482	5573	3909	59%
Nov-22	13285	8922	4363	67%
Déc-22	15708	13027	2681	83%
Total 2022	123788	75865	47923	61%





**Du côté
de nos avantages
et services**

Et si la MC osait une nouvelle approche en matière d'offre ?

Dans une situation de marché très concurrentiel, la MC lance en 2022 une réflexion pour repenser son offre d'avantages et services. En ligne de mire : une refonte profonde de l'offre MC à l'horizon 2025.

Un rapide regard en arrière

Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'ensemble de nos membres bénéficient des mêmes avantages en assurance complémentaire (AC). Avant cette date, c'était déjà le cas pour une bonne dizaine d'avantages qui avaient été développés par Solimut au profit de l'ensemble des affiliés des huit anciennes mutualités. Citons par exemple Hospi solidaire, Dento solidaire ou encore l'avantage Soins 100 % remboursés pour les 0-18 ans.

L'harmonisation de la totalité de notre offre était un pas essentiel avant la fusion des mutualités. Celle-ci résulte d'un important travail qui a été réalisé avec l'ambition de répondre de manière équilibrée à la diversité des publics affiliés à la MC.

Une approche "océan bleu"

Néanmoins, une observation attentive des différents organismes assureurs, toutes alliances confondues, met en évidence une relative similarité entre les avantages proposés par les différents acteurs. Par exemple, la plupart des mutualités proposent un avantage sport, un avantage optique, un avantage naissance, un avantage vaccination... Le plus souvent avec des montants d'intervention plus ou moins égaux et des conditions d'accès globalement similaires. Les éléments de réelle différenciation forte et durable entre mutualités sont, en fait, assez rares.

Cette situation de **marché très concurrentiel**, dans lequel les activités des différents acteurs sont proches et connues, s'apparente à un **environnement d'océan rouge** tel que décrit par Kim et Mauborgne¹. Le risque d'une telle approche est, dans le meilleur des cas, d'engendrer un désintérêt généralisé du public, et le plus souvent de générer une guerre commerciale sans merci. D'où l'image d'une eau peuplée de poissons belliqueux.

Pour éviter cette situation d'extrême intensité concurrentielle, Kim et Mauborgne suggèrent d'oser repenser les choses "autrement" afin de rejoindre les eaux paisibles d'un *océan bleu*.

La base du concept de l'*océan bleu* consiste, pour une organisation, à développer davantage de valeur ajoutée perçue par ses utilisateurs en créant et renforçant certains

services, tout en assumant de réduire ou éliminer les caractéristiques qui ont moins de valeur à leurs yeux. L'idée est de renforcer l'attractivité d'une offre en réduisant ou supprimant les moyens alloués à des fonctionnalités de moindre intérêt pour son public afin de les réaffecter à des services innovants.

En créant, en l'an 2000, Hospi solidaire, c'est exactement cette démarche stratégique d'*océan bleu* que la MC a adoptée. Preuve en est, même s'il nécessiterait probablement un peu de dépoussiérage, cet avantage reste différentiel depuis plus de 20 ans.

C'est également cette même démarche que nous souhaitons suivre pour faire évoluer la MC dans les prochaines années.



Oser repenser les choses "autrement" afin de rejoindre les eaux paisibles d'un *océan bleu* !

Ce qui a été réalisé au cours de l'année 2022

Quelques adaptations de l'offre AC ont été opérées au 1^{er} janvier 2023, dont un **renforcement significatif de l'avantage optique** qui nous permet d'offrir de loin la meilleure intervention du marché (120 €). Nous pouvons également pointer l'**amélioration des avantages soutien**

120 € remboursés pour vos lunettes et lentilles

Nouvel avantage Optique en 2023 !

MC. Avec vous pour la vie.

¹ W. Chan Kim et Renée Mauborgne – Stratégie Océan Bleu – 2005

psychologique et activités de vacances. Les travaux conduits par nos équipes tout au long de l'année 2022 ont essentiellement visé à asseoir les fondations d'une refonte profonde de l'offre MC à l'horizon 2025.

Si cette échéance paraît lointaine, il est utile de se rappeler que le développement de nouveaux produits requiert de nombreuses étapes parmi lesquelles, et sans être exhaustif, nous pouvons mentionner : l'identification des besoins au travers des études consommateurs, la budgétisation, le développement informatique des applications de gestion, le passage dans les différents organes de validation, la rédaction statutaire, sans oublier les différents votes en instances.

Répondant à la commande des instances, le CA et l'AG, les spécialistes "produits" du département Marché & Développement (MD) ont œuvré à la mise en place d'une méthodologie de travail avec pour ambition de repenser en profondeur notre offre de produits.

Différents chantiers ont été réalisés à propos de la gouvernance, de l'analyse environnementale préalable et de la structuration de la réflexion.

La gouvernance

La mise en place de la structure de gouvernance constituée des organes suivants :

- **Le Comité de pilotage (Copil) produits**, composé de représentants du CA et de représentants des membres des directions de différents départements de la MC. Le Copil a la charge de donner les orientations stratégiques de l'offre MC, en ce compris l'assurance complémentaire et les assurances facultatives (AF).
- **Le Comité produits** a la responsabilité de vérifier la cohérence et la transversalité des propositions formulées. Il veille également à leur faisabilité et s'assure que les conditions de réussite soient activées au bon moment avec la bonne intensité. Ce comité est composé des sponsors et pilotes des quatre axes de travail qui seront décrits ci-après. Il peut également, à la demande, être renforcé par les compétences de spécialistes sur différents aspects juridiques, financiers, IT, processus, assurances facultatives, marketing...
- **Quatre groupes de travail thématiques**, chargés de réfléchir à l'offre MC de demain selon les angles de réflexions suivants : l'axe soins, l'axe prévention, l'axe familles et enfin l'axe autonomie. Chacun de ces groupes de travail est piloté par une des spécialistes produits du département Marché & Développement et sponsorisé par un directeur opérationnel. Ces groupes de travail sont composés d'une dizaine de collaborateurs ayant une bonne maîtrise de terrain en lien avec la thématique de réflexion.

L'analyse environnementale préalable

En collaboration avec des acteurs externes à la MC, spécialisés en définition d'offre de produits et de services, l'équipe produits a réalisé un travail d'analyse de l'environnement et des enjeux du marché mutualiste. Concrètement, ce travail de recherche a consisté à agréger les enseignements de différentes approches : recherches documentaires, interviews de parties prenantes internes et externes de la MC ayant une pertinence en matière de santé au sens large et enfin réalisation de différents ateliers en interne visant à identifier des poches de services non couverts par la MC.



Les grands enseignements de l'analyse environnementale :

- L'offre mutualiste, en général, est peu claire et peu diversifiée. D'où la nécessité de différencier notre offre en recherchant à favoriser la redistribution maximale des moyens disponibles au travers d'une AC quelque peu réduite en nombre d'avantages mais proposant des réponses fortes à des besoins spécifiques en matière d'accessibilité à la santé au sens large.
- Jouer davantage la complémentarité entre l'AC et l'AF est un enjeu.
- Les attentes en matière de lien social qui peuvent être rencontrées par la MC au travers de son offre ne doivent pas être négligées.

La structuration de la réflexion

Sur base de ces premiers enseignements, une méthodologie de travail en quatre axes a été identifiée :

- **L'axe soins** vise à identifier une réponse aux risques de santé auxquels nous sommes tous confrontés. Il cherche à couvrir des coûts importants qui pourraient être, en partie, couverts par les leviers solidaires de l'AC.
- **L'axe prévention** cherche à approcher la santé de manière holistique en encourageant les comportements qui permettent à tout un chacun de développer et préserver son capital santé.
- **L'axe famille** se concentre sur les réponses spécifiques à apporter aux familles au sens large.
- **L'axe autonomie** a pour ambition d'offrir des solutions concrètes aux personnes en situation de perte d'autonomie, qu'elle soit temporaire ou de longue durée, ainsi qu'aux aidants proches.

Cette approche en quatre axes "produits" sera par la suite complétée d'un 5^e axe de travail, dit "activation" qui aura pour objectifs de faciliter l'accès à nos différents avantages.

Une première étude de type "qualitative" réalisée auprès d'un panel de membres MC et de non-membres a permis de valider la pertinence de cette approche de réflexion et d'identifier les quelques ajustements à y apporter.

Au programme en 2023

Si le programme 2022 a été bien chargé, celui de l'année 2023 le sera tout autant. Les différents groupes de travail se sont concrètement mis à la tâche dès janvier 2023 avec pour mandat d'identifier les besoins de nos affiliés et d'y apporter des propositions de réponses concrètes. Ce travail se réalise de manière itérative en alternant les moments de réflexion en chambre et les phases de recherches auprès du grand public. Afin d'alimenter les travaux, trois grands moments d'études sont programmés tout au long de l'année.

Au cours du premier semestre, deux études comportementales sont programmées et viseront, dans un premier temps, à identifier les besoins de la population en matière d'accès à la santé et, dans un deuxième temps, à identifier des pistes de solutions à y apporter.

Enfin, durant le second semestre, une étude qualitative nous permettra de vérifier si les propositions concrètes formulées via les groupes de travail constituent des réponses crédibles aux attentes de la population.

Différents moments d'information des instances sont également programmés afin de leur permettre de se positionner lorsque la proposition de nouvelle offre sera soumise au vote lors de l'AG de novembre 2023.

Il nous restera alors un an pour finaliser les aspects techniques et organisationnels liés au déploiement de l'AC et de l'AF 2025 et préparer leur promotion, tant en interne qu'en externe.



Hubert Bouchat
*Responsable
Expérience client
& Produits*





**Fusion MC,
des actes
et des impacts**

Fusion MC, des actes et des impacts

Au 1^{er} janvier 2022, la MC voit le jour juridiquement par la fusion des 8 mutualités francophones et germanophone. Toutefois, l'aspect juridique est loin d'être la seule grille de lecture de cet événement historique.

Sur un plan organisationnel

L'opération a mobilisé l'ensemble des collaborateurs à tous les niveaux pour réaliser la fusion technique (fusion de nos fichiers de membres, de nos comptabilités, de la gestion de nos ressources humaines...). Cette mobilisation sans précédent a été une réussite. Elle a permis d'ouvrir les portes à une multitude de projets permettant d'optimiser les synergies pour offrir un service aux membres uniforme et qualitatif et créer une organisation plus flexible et plus efficiente.

Se réinventer

Un autre enjeu consistait à réinventer la manière de faire mouvement et à relever des défis sociétaux et contemporains. Représenter nos membres, nous impliquer dans la vie associative, créer de nouveaux services innovants en lien avec les besoins de santé actuels... composent plus que jamais notre ADN.

Les instances MC renouvelées

L'année 2022 a également été marquée par le renouvellement des instances MC lors des élections mutualistes en mars. La démocratie représentative est un élément important de notre organisation et c'est la raison pour laquelle, tous les 6 ans, nos organes se renouvellent à travers un exercice démocratique qui élit les membres de notre assemblée générale (AG) parmi nos membres.

Les élus représentent la voix et les intérêts de l'ensemble des affiliés de la MC. Bien que soumis à de nombreux impératifs légaux qui nous ont amenés à confier de plus en plus de tâches à des professionnels, la santé, le bien-être et l'accès aux soins sont aussi l'affaire des volontaires. Sur la base de leurs réalités de terrain, ces derniers communiquent les besoins et les attentes des membres. Ils attirent l'attention des professionnels sur des éléments importants. Ils défendent des options idéologiques et des valeurs et forgent les messages politiques que la MC défend au sein de la société civile. Ils se mobilisent pour construire de nouvelles initiatives en matière de santé. Une vaste mission à taille humaine et 100% essentielle.

En 2022, l'AG s'est ainsi renouvelée et féminisée. Il y avait 140 mandats à pourvoir dans 34 circonscriptions. Les électeurs et les électrices ont largement plébiscité les candidates : 91 % des candidates femme ont effectivement été élues. L'assemblée générale de la MC comptera donc 58 femmes (41 %). Notons également que l'AG comptera 17 élus et élues de moins de 40 ans (12 %).

Pour la première fois, le vote électronique a été proposé. Il a rencontré la préférence des votants qui l'ont privilégié à 68 %. En tout, 130 608 voix valides ont été exprimées en faveur des 242 candidats. On dénombre moins d'1 % de votes blancs.

FAITES-VOUS ENTENDRE
VOTEZ !

ÉLECTIONS MC
21-31 MARS

mc.be/candidats

MC. Avec vous pour la vie.

La démocratie participative au sein des lieux de participation animés par le pôle

Pour déployer la vie mutualiste locale (à l'échelle des centres mutualistes de santé (CMS)) et régionale (à l'échelle des pôles), la MC s'est dotée de "lieux de participation" : **les conseils de participation** dans chaque CMS et le **conseil statutaire de l'action mutualiste** dans chaque pôle. Ces lieux de participation sont des lieux d'échanges, d'information, de formation, de création et d'actions.

Ils contribuent à outiller les volontaires sur la compréhension des enjeux que traverse la MC. Les élus et leurs suppléants sont invités aux réunions des conseils de participation des CMS ainsi qu'aux réunions des conseils statutaires de l'action mutualiste. Il s'agit de créer du réseau, de mener des actions en lien avec les besoins de santé locaux et régionaux, de véhiculer une image vivante et de dynamiser la mutualité. Ces lieux de participation sont ouverts et accessibles à des personnes qui n'ont pas été candidates aux élections pour autant qu'elles soient sensibles aux actions et aux valeurs mutualistes. Des représentants des mouvements socio-éducatifs de la MC (Altéo, Énéo, Ocarina) y sont également intégrés. Les conseils de participation sont aussi ouverts à des non-affiliés MC qui acceptent de défendre les projets labellisés MC.

Dans la foulée de l'installation des organes de gestion de la MC, au sein de chaque pôle et de chaque CMS, les dynamiques participatives ont commencé à se mettre en place en 2022.

Pour garantir la pérennité de l'organisation, tous les acteurs mutualistes, qu'ils soient volontaires ou professionnels, se doivent d'utiliser au mieux les ressources que nous fournissons les affiliés au travers de la cotisation qu'ils confient à la MC : nous organisons la participation mutualiste dans un calibrage pertinent entre les ressources et les ambitions, dans un cadre déterminé. Les actions qui sont

menées dans les lieux de participation correspondent à des besoins en matière de santé objectivés au niveau MC.



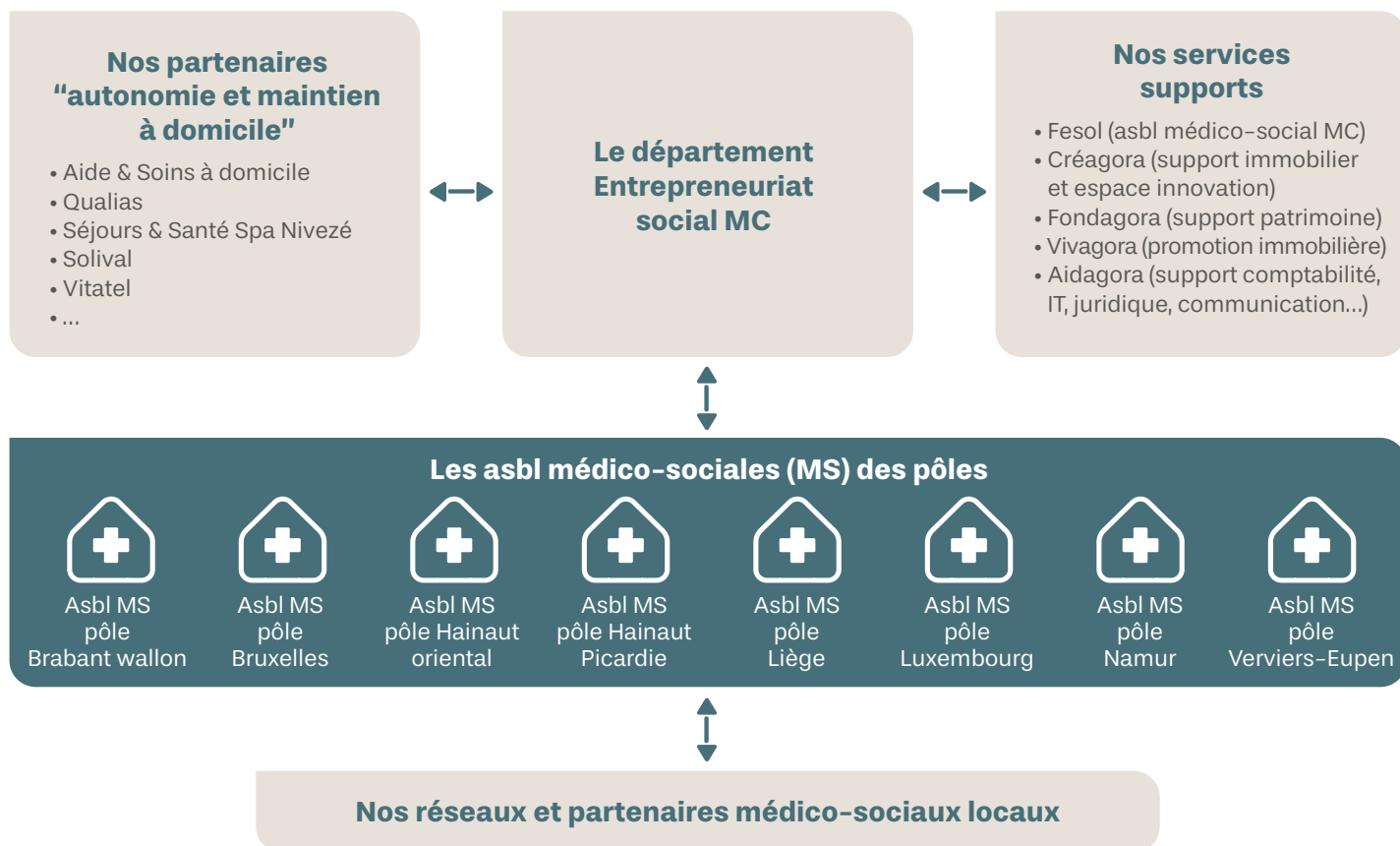
La structure de la MC

Le réseau médico-social

Au sein de chaque pôle, des asbl ont été créées pour déployer leur politique médico-sociale. L'objectif est :

- de soutenir et accompagner le réseau médico-social local et régional (maisons de repos, hôpitaux, aide et soins à domicile, entreprises de travail adapté, PSE...),
- d'attribuer les mandats mutualistes dans le réseau médico-social local et régional,
- de soutenir de nouvelles initiatives qui verraient le jour sur le territoire du pôle,
- de gérer le patrimoine immobilier hérité,
- d'accompagner les partenariats bilatéraux Nord-Sud.

Les membres de l'assemblée générale de l'asbl médico-sociale du pôle sont les élus des circonscriptions du territoire du pôle. Ces membres sont aussi d'office membres de l'AG MC. Ils sont les acteurs légitimes, puisque élus, pour à la fois représenter les membres dans les instances de la MC et à la fois prendre des décisions de gestion dans l'asbl médico-sociale de leur pôle.

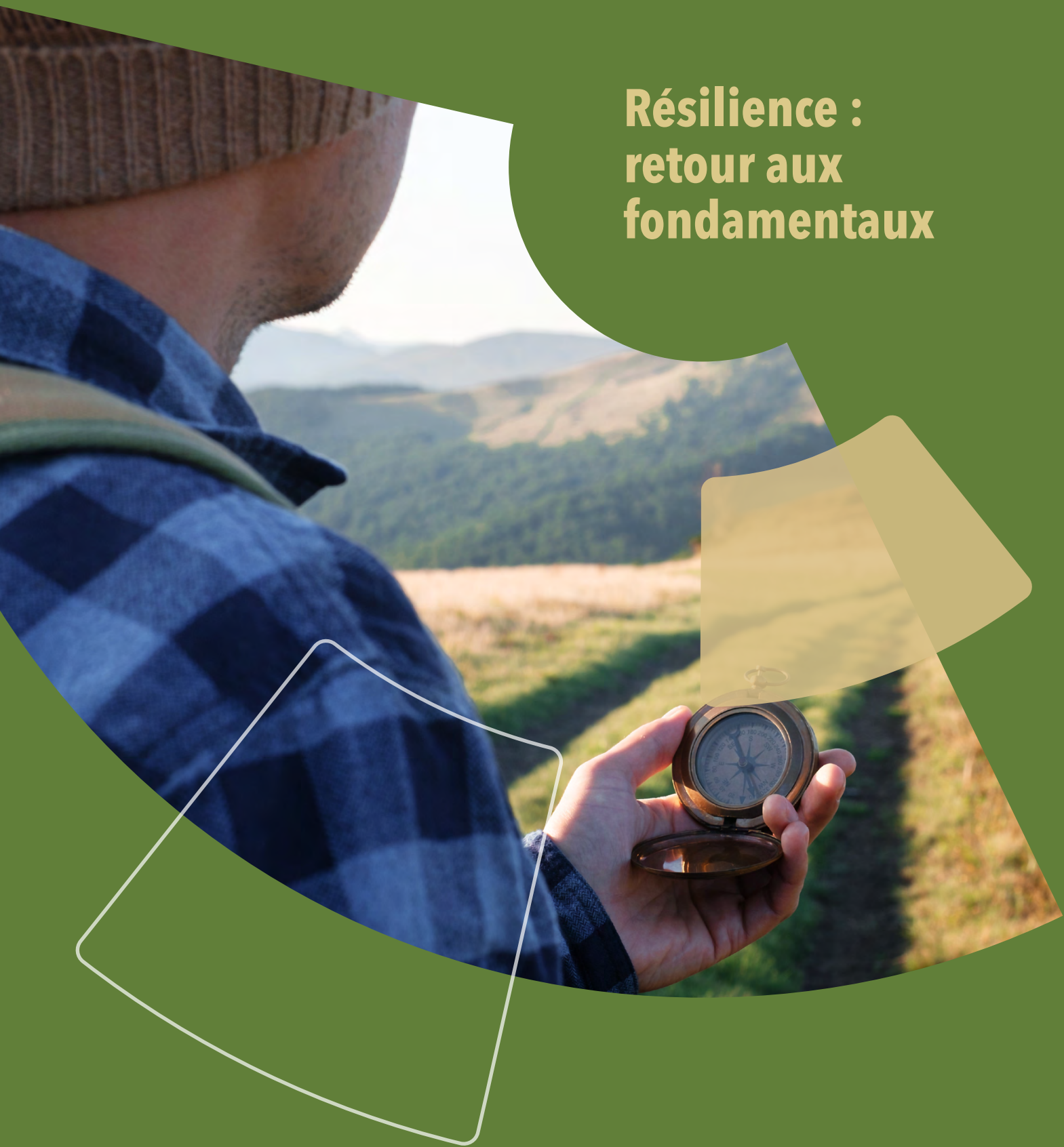


Valérie Notelaers

Directrice du département
Mouvement & Politique de Santé



Résilience : retour aux fondamentaux



S'adapter sans cesse et garder le cap

L'année 2022 démarre avec la fusion juridique, préparée en amont de longue date, de nos mutualités régionales en une MC.

Cette nouvelle entité juridique prend forme dans un contexte de crise sanitaire sans précédent. À celle-ci viennent s'ajouter une crise géopolitique et une crise énergétique que nul n'avait prévu. Ces crises impactent lourdement nos affiliés qui font face à l'inflation, à la hausse des prix de l'énergie, à l'accueil d'Ukrainiens et à la fin des aides liées à la crise sanitaire. Les difficultés de nos publics fragilisés sont de plus en plus criantes et notre défi d'un service qualitatif et individualisé pour chacun en est d'autant plus important.

Dans notre contexte de transformation, faire preuve de l'agilité nécessaire et augmenter significativement notre capacité à assumer toutes les attentes de nos affiliés n'est pas évident. L'impossibilité d'être toujours performant dans notre service aux membres est difficile à vivre pour les collaborateurs de la MC.

Dans ces circonstances, la MC veut se centrer sur ses missions de base et dès lors, construire les priorités stratégiques dans ce sens.



La réflexion sur l'amélioration de nos processus de base, sur la bonne articulation du front office et du back office, sur la gestion solidarisée de nos appels téléphoniques et de nos e-mails, sur l'optimisation de notre offre de contact sont au cœur des projets de transformation menés en 2022.

Dans le même temps, les prévisions budgétaires s'étant dégradées, l'exercice stratégique menant à la construction du plan d'orientations stratégiques 2023-2025 a été un exercice de choix et de mise en évidence de priorités. L'investissement dans l'optimisation de notre service aux membres devra se faire en recherchant un maximum d'efficacité dans le cadre d'un plan de redressement.

Les axes stratégiques 2023-2025 :

- Contribuer à la qualité de vie de nos membres en tant que mutualité santé
- Assumer pleinement notre responsabilité au sein du secteur de la sécurité sociale
- Influencer la société avec notre vision large de la santé
- Enraciner la fonction de management pour déployer la performance humaine, économique, organisationnelle, stratégique en MC

Les axes stratégiques sont déclinés en actions stratégiques, assorties d'un planning sur les 6 semestres à venir, et du portage des responsabilités par chaque département.

Fin 2022, les plans d'actions du 1^{er} semestre 2023 ont ainsi pu être construits par chaque membre du nouveau comité de coordination, pour une mise en œuvre dès le début 2023.



Management – la (r)évolution permanente

Piloter la MC, c'est la faire vivre. À chaque niveau, au sein de chaque équipe. Cela demande de l'énergie et de la cohésion. Agir chaque jour en cohésion pour générer la coopération nécessaire est le défi de tous les managers. À l'échelle de notre nouvelle grande organisation, le défi est grand.

Un programme structuré de développement managérial

Depuis 2021, et de façon importante en 2022, le comité de direction élargi s'est lourdement investi dans une démarche structurée de développement managérial, accompagnée par un partenaire externe (Endogène). Cela implique des moments de formation, d'intervention, de mise au travail sur les dysfonctionnements ainsi que de travail sur les postures et les comportements.

Parmi les projets de résolution des dysfonctionnements, citons notamment **la révision de l'organigramme**, aboutissant à des unités décentralisées plus fortes et une intégration plus forte du front office et du back office. Mentionnons également le travail plus structuré sur les priorités stratégiques.



L'organigramme MC

Les HRBP (ou HR Business Partners) ont suivi un trajet de formation spécifique avec Endogène dans le but d'accompagner au mieux les différents acteurs de la MC, et d'intégrer les nouveaux outils et réflexes de management dans leurs pratiques.

À l'automne, et pour assurer peu à peu le développement de l'ensemble de la force de pilotage MC, un nouveau marché public a été attribué au partenaire externe Endogène, ayant pour objet "Le développement managérial de la MC pour la construction durable de sa performance humaine, stratégique, organisationnelle et économique". Le marché est valable pour 1 an et renouvelable 6 fois.

La fin de l'année a ainsi été consacrée à la préparation d'une intervention d'Endogène, à mener dans trois pôles en 2023. Les intervenants internes MC, qui ont poursuivi leur formation avec Endogène, vont accompagner ces nouvelles prestations et entrer de plein pied dans leur nouveau métier.

Après un an et demi d'accompagnement par Endogène, on peut nettement observer l'adoption d'un référentiel de management commun, un langage et des outils collectifs qui offrent des repères partagés, et invitent à une montée en compétences solidaire des acteurs concernés. La participation aux stages en interentreprises à Lyon a renforcé les postures et les pratiques de management, et permis l'approfondissement de la méthodologie.



Des objectifs managériaux

Un socle commun de trois objectifs managériaux a été défini en 2022 pour toutes les fonctions à responsabilité managériale de la MC :

- Piloter au plus près son équipe dans un contexte de transformation et de crise sanitaire, via des rencontres individuelles régulières, des réunions d'équipe, des actions visant le bien-être des collègues et de l'équipe.
- Contribuer au pilotage de la MC, via le reporting avec des données et tableaux de bord de qualité, et s'inscrire dans le nouveau fonctionnement MC.
- Connaître le plan d'actions semestrielles de son supérieur hiérarchique, et maîtriser les objectifs stratégiques de la MC pour y articuler son action.

À cela se sont ajoutés quatre objectifs pour les membres du comité de direction élargi :

- Piloter ses actions et ses équipes en articulation avec son plan d'actions semestrielles.
- S'investir dans la résolution des dysfonctionnements identifiés dans le diagnostic réalisé par Endogène en 2021.
- Travailler ses propres postures avec son supérieur hiérarchique pour renforcer la cohésion.
- Mettre les indicateurs et tableaux de bord au centre du pilotage de son activité via des outils largement partagés.

Diverses initiatives de développement ont été coordonnées à plusieurs niveaux en 2022, avec l'appui des HRBP, des lignes hiérarchiques, des acteurs du changement, de la cellule Learning & Development, et de la coordination Développement managérial MC :

- Ce qui est propre à chaque département (métiers et accompagnement du changement)
- Ce qui est commun aux people managers MC (pilotage des équipes et des activités)
- Ce qui est commun à la force de pilotage MC (people managers et staffs)
- Ce qui est spécifique au trajet individuel (soft skills, interventions, coaching individuel)

Deux journées ont rassemblé l'ensemble des membres de la force de pilotage MC en 2022, avec des messages forts sur notre méthodologie de management, mais aussi sur notre situation financière et notre nouvel organigramme.

Les départements, mais aussi les sites, ont régulièrement rassemblé leurs responsables afin de se connecter, de s'aligner, de coconstruire, d'échanger et de se mettre en cohésion sur les métiers et sur la culture MC.

Le dispositif café-rencontres & stratégie s'est poursuivi semestriellement, et avec un succès de participation grandissant, afin d'activer des échanges autour des actions stratégiques qui ont été menées, qui sont en cours et à venir.

Un nouveau règlement de travail

Enfin, durant le second semestre 2022, un temps significatif a été consacré à toute l'appropriation et l'intégration du nouveau règlement de travail, en vue d'une entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023. Le travail de négociation paritaire a en effet permis d'aboutir à la signature de nouveaux accords, une nouvelle étape indispensable dans le processus de fusion.

Cette fusion sociale permet de donner un cadre commun à tous les people managers pour construire les plannings d'équipe, gérer l'organisation du travail et garantir le traitement équitable de tous les collègues de la MC dans l'exécution de leur contrat de travail.

Le nouveau règlement de travail exige, pour chaque manager, de piloter son équipe en intégrant les exigences de service à délivrer avec des possibilités de flexibilité renouvelée pour nos travailleurs. Dans chaque département, la manière de faire cette intégration a fait l'objet de beaucoup de travail managérial : comment intégrer la possibilité pour certains travailleurs d'avoir un demi-jour libre, comment intégrer la possibilité de télétravail, comment intégrer des plages flexibles, comment faire face aux pics d'activité, quels seront les lieux de travail structurels... Cela a nécessité des accords d'équipe et individuels.



Anne Avaux

Directrice RH, Développement managérial & Organisation.





**Entreprendre
et innover
à la MC :
on dit oui !**

Entreprendre et innover à la MC : on dit oui !

Depuis quelques années les mots **entreprendre** et **innover** sont présents dans notre quotidien via les informations que nous lisons, voyons, découvrons. À la MC, nous avons aussi l'ambition d'**entreprendre** et d'**innover**, mais comment et où ? C'est notamment dans le département **Entrepreneuriat social** de la MC que ces mots résonnent.

- **Être entrepreneur social**, c'est apporter une contribution positive à la société en initiant, accompagnant, réalisant et portant des projets à forte utilité sociale. Nous le faisons à la MC avec l'objectif de répondre aux besoins de nos membres face aux réalités et défis sociétaux dans le domaine de la santé (vieillesse de la population, évolution des pathologies et maladies chroniques, accessibilités aux soins...).
- **L'innovation**, c'est la recherche constante d'amélioration de l'existant via la mise en place, la création, l'accompagnement de projets, services, processus, produits, concepts, pratiques et modèles innovants. Telle que nous la voyons et travaillons, l'innovation peut prendre plusieurs formes : technologique, financière, digitale, conceptuelle, procédurale...



Les projets sélectionnés et accompagnés par la MC en 2022

En 2021, nous avons mis en place une procédure de sélection et d'accompagnement des projets sur cette thématique. Voici quelques projets qui ont été retenus par le jury et accompagnés de diverses manières par l'équipe du département en 2022 :

- **L'univers de RAPH** a été initié par une jeune logopède entrepreneuse. Son objectif était de créer une plateforme à destination des parents d'enfants porteurs d'handicap en répertoriant les solutions existantes en Belgique francophone. L'univers de RAPH a pour ambition de faciliter la vie quotidienne des parents et de les mettre dans les meilleures conditions pour aider leur enfant. Cette plateforme pourrait également être utilisée par les professionnels de santé, afin d'accompagner au mieux les parents concernés.



L'univers de RAPH



Gratiago

- **L'app "Gratiago"** a pour objectif de rendre le patient acteur de sa santé. Dans le cas de maladies chroniques notamment, il n'est pas rare que les patients aient peur, oublient ou évitent de prendre leur traitement médical. L'application Gratiago souhaite encourager le patient en lui envoyant quotidiennement de l'information positive afin d'augmenter la confiance et l'acceptation de son traitement. La MC travaille actuellement avec Gratiago à la réalisation de tests grandeur nature avec des patients. L'application ainsi que la méthode qu'elle propose seront ainsi testées afin qu'elles soient le plus utiles à la société et à nos membres en particulier.



- **Les Maisons Partagées du Nouveau Chapitre**

est le premier projet wallon d'habitat partagé pour des personnes concernées par une maladie de type Alzheimer. L'objectif : créer une alternative à la maison de repos et au domicile pour des personnes concernées par des maladies cognitives. Actuellement, la première maison existe et est à la recherche de ses premiers habitants. Dans cette maison, les habitants peuvent vivre entourés, décider de leur vie au quotidien, prendre des risques, partager des moments ensemble et s'intégrer dans la vie du quartier. Un accueil de jour est également organisé.



Les Maisons Partagées du Nouveau Chapitre

Les projets du département Entrepreneuriat social se poursuivent

D'autres projets également continuent d'évoluer au sein du département. C'est le cas du projet **Vivagora**. Pour rappel, l'objectif de ce projet est de créer un lieu de vie innovant, participatif, collectif et intergénérationnel en réponse aux défis de l'isolement, du vieillissement et de la perte d'autonomie progressive.

Rome ne s'est pas construite en jour... Vivagora non plus. Cependant, le projet avance chaque jour et la mobilisation autour de celui-ci avec nos partenaires et bénévoles nous donne beaucoup d'énergie. Un site internet et une newsletter ont été mis en place afin de fournir régulièrement de l'information autour de ce lieu de vie en construction.



Vivagora



Chez nos partenaires, les projets vivent aussi !

Le département Entrepreneuriat social, c'est aussi le lien entre la MC et nos partenaires de la "Petite Maison" (ASD, Qualias, Solival, Vitatel) et autres (Spa Nivezé et HMC by Qualias).

Ensemble, la MC et ses partenaires travaillent afin d'explorer, renforcer et développer leur coopération autour des besoins et attentes de leurs membres, bénéficiaires et patients. L'objectif est de pouvoir développer une approche décloisonnée pour répondre de manière plus globale à l'ensemble des besoins des membres en difficulté d'autonomie.

Les projets réalisés par les partenaires, seuls ou en synergie

- **Qualias** a lancé un nouveau service de seconde main dans un souci d'économie circulaire et durable. Des lits médicalisés et des fauteuils releveurs de qualité à petit prix ? C'est désormais possible via ce nouveau service. De cette manière, Qualias permet à ses clients de faire des économies en bénéficiant d'un matériel de qualité.



Matériel médical de seconde main (qualias.be)



- **Solival** a lancé une offre complète de formation pour les professionnels ou futurs professionnels dans le paramédical, mais aussi pour les particuliers (pour toute personne aidée ou aidante et pour les curieux et intéressés par ce domaine de compétence). Faire découvrir le domaine des aides techniques de la manière la plus complète possible, tel est l'objectif de Solival via ces formations. L'occasion également pour les participants de tester le matériel.



Formations Solival

- **PSD-Vitatel** avec **Familia**, mais aussi la **Fédération d'Aide et Soins à Domicile (FASD)**, les **ASD**, **Solival** et des acteurs internes **MC** travaillent sur un projet de PMI (programmation médicamenteuse individualisée) innovant mêlant l'expertise de nos compétences techniques, humaines et médicales en y ajoutant un aspect plus technologique et digital.



- **Le domaine de Spa Nivezé** en collaboration avec le CEP (Centre d'éducation du patient) a également lancé de nouveaux séjours résidentiels à destination des personnes atteintes de diabète de type 2 pour une meilleure qualité de vie boostée au quotidien. Le but du séjour est double :

1. Permettre au patient d'apprendre à mieux gérer le diabète par une meilleure connaissance de la maladie, des symptômes, de la médication, etc. La bonne connaissance de ces éléments est primordiale car tant que le patient ne comprend pas sa maladie, il n'est pas en mesure de gérer sa santé de manière efficace.
2. Apprendre les bonnes habitudes quotidiennes au patient. Ce dernier apprend à faire le lien entre ces bonnes habitudes et leurs effets sur le diabète et donc sur sa santé.



D'autres synergies de travail entre la MC et ses partenaires

Les synergies de travail entre la MC et ses partenaires prennent aussi parfois d'autres formes que le projet. Par exemple :

- Dans le contexte actuel de pénuries dans le domaine des soins infirmiers, la MC soutient et relance les offres d'emplois de la FASD et des ASD afin de garantir une qualité et continuité des services dans ces domaines.
- Tous les partenaires acteurs du service autonomie ont également participé à la réalisation d'une campagne interne pour expliquer et valoriser leurs réalités et métiers. Cette campagne prend la forme de mini-capsules vidéo à partager sans modération avec nos collaborateurs et partenaires afin que nous devenions tous les meilleurs ambassadeurs des uns et des autres.



Frédéric Etienne
Directeur du département
Entrepreneuriat social



**L'offre
de contact**

L'offre de contact

L'année 2022 aura été une année de transition et de construction pour l'offre de contact. Entre le déploiement de notre réseau d'agences et la préparation des modes de contact de première ligne, l'année fut riche en développements avec toujours un seul objectif en tête : le service aux membres (SAM).

Des canaux multiples

Depuis plusieurs années, la MC propose divers modes de contact à ses membres : agence, téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux... Comme toutes les entreprises, de services ou du secteur marchand, nous constatons une évolution marquée dans les préférences de contact de nos membres, qui s'orientent de plus en plus vers les canaux digitaux.

La crise sanitaire n'y est évidemment pas étrangère, mais nous ne pouvons pas éluder le fait que la tendance générale de l'évolution des profils de nos (futurs) membres tend vers cet état de fait. En effet, les jeunes familles (30 - 40 ans), appartiennent à la génération Y alors que nos plus jeunes membres, qui entrent dans la vie active, sont issus de la génération Z.

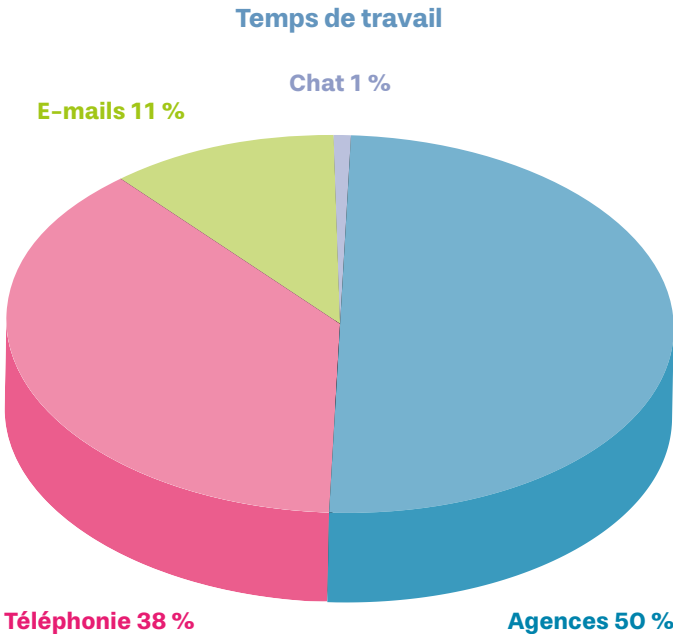


Génération Y

Génération Z



En parallèle à ces profils Y et Z, qui constituent 50 % de nos membres de plus de 18 ans, la MC compte également des publics plus âgés, parfois moins sensibles ou moins à l'aise avec les nouvelles technologies. Il est évidemment



important d'en tenir compte. C'est pourquoi notre ambition est de proposer des alternatives adaptées (papier ou e-mail, téléphone ou face à face...), en fonction des besoins réels.

Dans cette optique, le face à face reste le canal sur lequel se concentrent le plus de plages de travail de nos conseillers mutualistes.

La téléphonie, quant à elle, est le canal dont les horaires d'accessibilité sont les plus larges.

		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h
Téléphone	Virtu Team											
	Conseillers											
Chat	Virtu Team											
E-mails	Virtu Team	7/7 & 24/24 — Traitement différé										
	Conseillers	7/7 & 24/24 — Traitement différé										
Face à face sur le site	Conseillers										1/Sem	
Face à face dans les CMS	Conseillers										1/Sem	
Face à face dans les agences	Conseillers											

		Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Dim
Téléphone	Virtu Team							
	Conseillers							
Chat	Virtu Team							
E-mails	Virtu Team	7/7 & 24/24 — Traitement différé						
	Conseillers	7/7 & 24/24 — Traitement différé						
Points contact	Conseillers							



Virtu Team



Une offre unique et lisible

Avant la fusion, chaque mutualité organisait son réseau d'agences, sa téléphonie et ses heures d'accessibilité indépendamment des autres. Depuis la fusion, l'ambition de la MC se situe à différents niveaux :

- Un service aux membres unique dans lequel chaque membre peut être reçu où il le souhaite sur le territoire wallon et bruxellois
- Des horaires harmonisés pour les débuts et fins de matinée et d'après-midi
- Des demi-jours identiques de travail à bureaux fermés
- Un service de téléphonie et d'e-mails géré de façon mutualisée pour toute la MC

Les travaux réalisés en 2022 ont rendu possible le lancement d'une offre identique sur l'ensemble de la MC, et ce dès le 9 janvier 2023.

En agence...

Au-delà des horaires communs de début et de fin de matinée ou d'après-midi, nous poursuivons quatre objectifs spécifiques pour notre réseau d'agences.

Premièrement, il était indispensable de repenser la taille de notre réseau. L'évolution des attentes des publics jeunes et les habitudes prises lors de la crise sanitaire ont poussé nos membres à utiliser davantage le téléphone et l'e-mail. Il fallait donc retrouver des ressources en force de travail pour assurer le traitement des appels et des courriels.

Deuxièmement, la réduction du nombre d'agences (de 140 à 82 points de contact) a permis d'engranger des bénéfices structurels en économisant sur les coûts fixes (loyer, assurances diverses, connexion internet, chauffage, entretien...).

Troisièmement, nous avons également harmonisé la façon de recevoir le membre, en étendant la possibilité de prise de rendez-vous et en généralisant l'installation d'un Accueil – opérations rapides dans nos agences les plus importantes.

Enfin, ce redéploiement du réseau d'agences a été réalisé avec le soutien d'une société spécialisée dans le géomarketing (Sirius Insight). Cette collaboration nous a permis d'optimiser la répartition de nos agences sur le territoire, en ouvrant les frontières entre les pôles. Nos membres peuvent désormais se rendre là où cela est le plus simple pour eux.



... ou depuis son canapé

L'utilisation des canaux à distance a explosé depuis 4 ans. Entre 2021 et 2022, le nombre d'appels reçus a augmenté de 31 % (de 1 102 238 appels en 2021 à 1 446 335 appels en 2022). Si nous repartons des données de 2019, le nombre d'appels a tout simplement doublé, puisqu'à l'époque, nous étions à une moyenne de 700 000 appels annuels. L'usage de l'e-mail a suivi la même tendance.

Poussé par la contrainte des confinements successifs, nos membres ont compris et intégré qu'il existait une autre manière de contacter la MC, depuis son canapé à la maison, depuis son bureau ou en télétravail. Avec l'e-mail ou le chatbot (l'intelligence artificielle qui répond aux questions simples en dehors des heures de bureau), les contraintes horaires s'effacent et le membre pose sa question quand il en a le temps, y compris au milieu de la nuit.



Une agilité à trouver

Les canaux sont désormais bien définis, ainsi que leur organisation pratique, leurs volumes de travail, leur qualité de service espérée... Et maintenant ? L'un des enjeux majeurs pour l'année 2023 et les suivantes sera de travailler sur *l'agilité* des collaborateurs de première ligne, sur leur capacité à détecter le canal optimal pour traiter la question du membre, et leur habilité à passer d'un canal à l'autre.

Nous savons qu'il est difficile d'expliquer un contrat d'assurance facultative par téléphone ; que prendre un rendez-vous pour déposer des documents est une perte de temps pour tout le monde ; que commander des vignettes ne demande pas un passage en agence. Nous devons affiner les compétences de nos conseillers pour les aider :

- à détecter très rapidement au téléphone le besoin du membre, à estimer le temps de traitement du dossier et à rediriger le membre vers un canal plus optimal (rendez-vous par exemple) ;
- à connaître les matières qu'il est préférable de traiter en rendez-vous plutôt qu'en permanence tout-venant ;
- à changer de canal en cours de journée, afin de mettre son énergie là où la pression est la plus forte.

Pour ce faire, les conseillers mutualistes seront accompagnés tout au long de cette année, via des formations et des interventions en équipe.

Cela impliquera également un temps d'adaptation pour nos membres sachant que l'objectif final est que l'ensemble des acteurs sorte gagnant :

- le membre concerné, parce que son dossier sera traité de façon efficace.
- les autres membres, parce qu'ils verront des places se libérer dans le bon canal pour leur dossier.
- les collaborateurs, qui devraient voir la pression diminuer quand les canaux de contact seront fluidifiés.

C'est un défi sur le long terme, qui demandera patience et persévérance.

Et le service social dans tout ça ?

Les événements se dérouleront en cascade : d'abord le conseil mutualiste, ensuite l'aide sociale. Nous avons opté pour ce schéma parce qu'il existe des éléments fondamentaux communs dans l'approche de première ligne : la solidarité en MC, l'harmonisation des pratiques, le décroisement des pôles... Les métiers de l'aide sociale sont beaucoup plus ancrés dans un territoire local : partenariats avec des institutions (notamment du réseau médico-social), liens avec les CPAS et les communes... Une mutualisation totale n'est pas souhaitable mais n'empêche pas l'harmonisation des heures d'ouverture, des solidarités sur la prise d'appels téléphoniques et une qualité de service attendue identique partout.

Le travail est toujours en cours au début de l'année 2023 et sera implémenté de façon graduelle à partir du 1^{er} avril 2023.





**La MC,
influenceur
politique**

La MC, influenceur politique

La MC est un influenceur politique.

C'est vrai, mais qu'est-ce que cela veut dire au juste ?



On pourrait définir ce rôle d'influence politique à travers **trois fonctions démocratiques auxquelles la MC participe** en tant que corps intermédiaire représentant ses membres et, de manière plus générale, les usagers malades et non-malades du système de santé : la fonction consultative, la gestion paritaire et la fonction stratégique et prospective.

La fonction consultative

À travers la fonction consultative, le pouvoir exécutif consulte les acteurs de la société civile sur les projets de textes législatifs et réglementaires. La MC se fait le porte-voix de ses membres au sein de diverses instances : les conseils consultatifs de la COCOM et de la COCOF¹ ainsi que les commissions élargies d'Iriscare² ; la DSL³ ; et à l'avenir le conseil général de l'AViQ⁴ et ses comités de branches.

La gestion paritaire

La gestion paritaire confie aux représentants des prestataires des différents secteurs et des organismes assureurs la cogestion du système de santé et une capacité à proposer le financement et la mise en œuvre de nouvelles politiques visant à améliorer la qualité et l'accessibilité des soins à travers les budgets *ad hoc*. La MC exerce cette mission dans les commissions paritaires de l'AViQ et d'Iriscare.

La fonction stratégique et prospective

La fonction stratégique et prospective quant à elle a pour ambition d'agir sur les politiques à moyen et long terme. La MC participe à cette fonction au sein de l'AViQ et milite activement pour créer une fonction similaire en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone.

Outre ces lieux et ces fonctions, la MC s'engage, sensibilise et influence à travers une expression publique, le lobbying politique, son réseau associatif. Elle s'investit aussi dans différents groupes de travail et au sein du collège intermutualiste wallon et bruxellois. Un seul mot d'ordre : assumer pleinement son rôle de mouvement social et **relayer les besoins de ses membres en défendant leurs intérêts et une vision large de la santé** qui vise l'amélioration de la qualité de vie de la population.

Une fois qu'on a parlé de ces différents lieux et fonctions, a-t-on bien compris en quoi la MC est un influenceur politique ? Passons du discours à l'action et attardons-nous sur quelques dossiers qui ont marqué l'année 2022 du service politique de la MC.

¹ Commission communautaire commune et commission communautaire française : toutes deux exercent les compétences (bi)personnalisables sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

² Iriscare est un Organisme d'intérêt public (OIP) bicommunautaire compétent, dans la Région de Bruxelles-Capitale, dans les matières liées à la protection sociale.

³ Le Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL) est l'organisme public responsable en Communauté germanophone pour les intérêts des personnes ayant un handicap et des personnes âgées.

⁴ L'Agence pour une vie de qualité (AViQ) est compétente en Région wallonne pour les matières liées au bien-être, à la santé, au handicap et à la famille.

Les dossiers politique qui ont marqué 2022

Perte d'autonomie, santé mentale, prévention et promotion de la santé, gouvernance des politiques de santé... La MC était sur tous les fronts en 2022 !

La perte d'autonomie

La perte d'autonomie concerne une part de plus en plus importante de la population. Cette thématique revêt dès lors une importance toute particulière pour la MC. Cet intérêt s'est matérialisé en 2022 à travers trois dossiers majeurs.



La désinstitutionnalisation

À l'initiative du cabinet de la Ministre Morreale, **une réflexion a été menée sur la désinstitutionnalisation des personnes en perte d'autonomie**. C'est au sein de l'AViQ que la MC a défendu sa vision sur la question. Elle a notamment insisté sur l'importance de penser la problématique dans toutes ses facettes : peu importe la raison pour laquelle une personne se trouve en situation de dépendance, elle doit pouvoir s'appuyer sur **un système de santé et d'aide compréhensible qui offre suffisamment d'alternatives accessibles financièrement, physiquement et géographiquement** ; un système qui prend en compte le choix des citoyens et leurs projets de vie ainsi que ceux des proches qui l'entourent.

L'ensemble des travaux ont permis d'alimenter la rédaction d'un rapport complet dont ressort une série de recommandations qui sont déclinées en diverses actions. Celles-ci ont été présentées et approuvées par le Gouvernement en février 2022.

La révision des normes des maisons de repos et de soins (MR/MRS)

Suite au scandale Orpéa, le dossier de la révision des normes MR/MRS a connu un coup d'accélérateur, tant à Bruxelles qu'en Wallonie. **La MC a activement pris part aux travaux dans ces deux régions en défendant l'intérêt des habitants qui résident en MR/MRS**. Le lecteur averti remarquera le choix de parler d'habitants et non de "patients". Pour cause, la MC a eu à cœur de mettre en avant, tout au long des réflexions, que **les personnes qui vivent dans ces établissements ne sont pas que des patients ou des résidents** : elles ont une histoire, des projets de vie, des proches... Le développement progressif des projets "Tubbe" dans les maisons de repos demandé et obtenu par la MC va dans ce sens.



Projets "Tubbe"

La MC a aussi défendu – et obtenu – qu'à l'instar de la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale impose **une limitation de l'ouverture de place dans des établissements commerciaux** au bénéfice des établissements publics et associatifs.

L'activation des aides individuelles (AI)

Afin de faciliter la vie de ses membres, **la MC a revendiqué la reprise de la gestion des AI**, telles que les aides à la mobilité ou encore les aménagements de domicile. Objectifs : permettre aux bénéficiaires d'avoir un interlocuteur principal de référence incarné par la mutualité et **faciliter, simplifier, encadrer et porter une vue globale sur les aides dont bénéficient ses affiliés**. Dans le même temps, la MC a également obtenu un premier pas vers une ouverture de ces aides aux personnes de plus de 65 ans.

L'allocation pour personnes âgées (APA) en Communauté germanophone

Parfois, les gouvernements refusent d'entendre la voix des corps intermédiaires. Ce fut le cas dans le dossier de l'APA germanophone. La MC a dénoncé plusieurs fois, sans être entendue, les choix posés par l'exécutif germanophone lors de la reprise de cette aide, lesquels ont entraîné une perte de ressources financières pour les bénéficiaires en situation précaire. Qu'à cela ne tienne, la MC n'est pas de nature à se décourager et, à travers une dynamique intermutualiste et un lobbying médiatique, **a obtenu de l'exécutif le lancement d'une concertation sur cette thématique** dès le début de l'année 2023.

La santé mentale

La MC est résolument convaincue que le bien-être mental de la population est un objectif majeur et prioritaire de santé publique. Deux dossiers illustrent particulièrement cette conviction.



L'accessibilité des maisons de soins psychiatriques bruxelloise (MSP)

Dans le cadre des discussions sur le budget 2022 des soins de santé en région bruxelloise, **la MC a défendu – et obtenu – la réduction de la part à charge des patients en MSP**. Concrètement, cela représente une diminution de 5 € indexés par jour pour les patients sur un montant de 45 €, en plus des réductions déjà existantes pour certaines catégories de bénéficiaires.

L'offre en initiative d'habitations protégées (IHP)

Une IHP est une structure d'hébergement post-hospitalière pour soutenir la transition vers la vie autonome des personnes qui souffrent de troubles psychiatriques. Pour la MC, ce type de lieux est essentiel pour le continuum de soins. Elle a eu à cœur de recommander que, parmi les 20 nouvelles places obtenues en région bruxelloise, un nombre soit dédié à un des publics sur lequel elle porte une attention particulière : les jeunes. **Ainsi, 6 places ont été créées pour les jeunes à profil complexe.**



La prévention et la promotion de la santé

La MC souscrit totalement au fait que la prévention et la promotion de la santé sont les premiers maillons essentiels de la politique de santé dès lors qu'elles agissent directement sur les déterminants sociaux de la santé. Au-delà de la vision, la MC a obtenu des avancées concrètes sur cette thématique.

Les agents de prévention wallons

Dans ce dossier, l'objectif de la MC était clair : pérenniser la mission donnée aux mutualités dans le cadre de la crise Covid en dehors des périodes de crises sanitaires et l'élargir. Le dénouement ne contredit pas cet objectif. Ainsi, **la MC a obtenu un cadre réglementaire stable relatif aux agents de prévention des mutualités et un financement pour 20 ETP dont 5,5 pour la MC**. Ces ressources n'ont pas tardé à être mobilisées : actions dans le cadre du plan chaleur en juillet 2022 et en faveur de la vaccination contre le Covid et contre la grippe en septembre de la même année.

Les conseillers santé bruxellois

L'objectif de la MC en région bruxelloise ne différerait pas de celui en région wallonne : renforcer la prévention et la promotion de la santé en pérennisant des actions mises en place pendant la crise sanitaire. **Là aussi, la MC peut se réjouir de voir ses missions prolongées**, au moins jusqu'en 2024.

La gouvernance des politiques de santé

AViQ, IRISCARE, DSL... Ces institutions sont centrales pour l'expression politique de la MC, la concertation et la cogestion avec d'autres acteurs. C'est pourquoi nous portons un regard critique sur leur fonctionnement et n'hésitons pas à proposer de revoir les pratiques là où nous le jugeons nécessaire.

Le décret AViQ

Dans le cadre des travaux menées au sein de l'AViQ sur la révision du décret fondateur de l'Agence, la MC a bataillé pour transposer les réponses à ses préoccupations au sein du texte. Ainsi, la MC a défendu une **amélioration générale du fonctionnement de l'institution** à travers un renfort de la gestion paritaire et la mise en place effective d'une fonction consultative et d'une fonction stratégique et de prospective.

Le conseil consultatif de la santé de la Communauté germanophone

L'exécutif germanophone prévoyait la fusion de deux conseils consultatifs, celui de la promotion et prévention de la santé et celui des institutions du secteur hospitalier. Problème ? Le projet de fusion prévoyait une sous-représentation des acteurs de la prévention et promotion de la santé (PPS) et des mutualités. Situation inacceptable pour la MC qui, avec les autres mutualités, a introduit un avenant au projet de fusion. En réaction, **les membres du conseil consultatif de la PPS et les mutualités ont été conviés à une audition par la commission santé du parlement germanophone** début 2023. Affaire à suivre.

Bruxelles, Wallonie, Communauté germanophone, perte d'autonomie, santé mentale, prévention et promotion de la santé, gouvernance... En 2022, **la MC a été sur tous les fronts pour défendre, plus qu'une vision de la santé, une vision de société. Cela prend du temps, de l'énergie, du dialogue et de la patience mais ça paie.** Si la MC peut tirer ce bilan de son action politique, c'est parce qu'elle bénéficie d'une importante légitimité, forte des plus d'un million d'affiliés qu'elle représente. **Cette légitimité de corps intermédiaire doit constamment être entretenue et rappelée. Certains vents contraires politiques la menacent, ne le perdons pas de vue...**



Laurent Jauniaux
Directeur politique

Temps forts et perspectives des mouvements



Temps forts et perspectives des mouvements

L'ADN des mouvements partenaires de la MC (Altéo, Ocarina, Énéo, énéoSport, Die Eiche) est constitué de lien social, de participation et d'engagement, d'inclusion, d'émancipation.

Après deux années teintées d'un profond désarroi alimenté par la longueur de la crise, par l'isolement, par une certaine inactivité forcée subie avec impuissance, l'année 2022 est synonyme de relance de projets et de grandes retrouvailles pour nos volontaires, nos professionnels et nos publics. Autant de rendez-vous qui nous ont à nouveau permis de nous projeter vers l'avenir et de renouer avec nos ambitions.

Cette année 2022 a remobilisé les mouvements et leurs acteurs. Le travail sur l'identité d'Ocarina, le projet social d'Altéo et un congrès pour mettre à jour les fondamentaux d'Énéo, ont été autant de moments-clés qui ont remis à l'honneur le sens de notre action.

- **Ocarina** a rassemblé à Massemble près de 500 jeunes volontaires et permanents autour d'un projet enthousiasmant et festif. Ce moment de retrouvailles et d'échanges entre régionales a boosté le mouvement et permis de réaffirmer le sens de leur engagement : un mouvement uni, ouvert et ambitieux. Un nouveau rendez-vous est déjà fixé pour les volontaires, le 15 avril 2023, pour la première édition du "Tremplin : saute au cœur de nos rêves". Un événement Ocarina, lors duquel les volontaires construiront les grandes lignes du projet du mouvement pour les quatre années à venir.
- En octobre 2022, au fil d'un processus démocratique et participatif, **Énéo**, a construit son nouveau manifeste, inspiré des fondamentaux qui guident le mouvement depuis des années. Ce texte guidera à l'avenir les réflexions et actions de terrain du mouvement social des aînés. Faire ses propres choix, prendre soin de soi et des autres, participer aux grands défis de notre temps et influencer les décisions politiques sont les quatre grands principes retenus et votés au sein de chaque régionale. Véritable feuille de route pour les années à venir, ce manifeste prendra vie au travers des activités et acteurs qui incarnent le mouvement Énéo.



Plus que jamais après les deux années de crise que nous avons vécues, ils incarnent la conviction que le lien social, l'engagement et l'action utile et concrète de terrain constituent des ingrédients incontournables de la santé.

- De son côté, **Altéo**, mouvement social de personnes en situation de handicap et de maladie de longue durée, a renouvelé son projet social à l'occasion de ses 60 ans. Ce projet réaffirme l'identité d'Altéo et guidera le mouvement dans son action future, dans son combat pour une société plus inclusive et facilitera sa visibilité à l'extérieur. Au terme de trois ans de travail au sein du mouvement, un congrès a célébré ce nouveau projet social, tant formellement que festivement, puisqu'il fut aussi l'occasion de fêter les 60 ans d'Altéo.

Dans les pages qui suivent, vous découvrirez ces trois grands événements de 2022. Chacun incarne le dynamisme et la richesse de réflexion qui animent chacun de nos mouvements au sein de la MC et dans les environnements propres à leurs publics spécifiques.

Plus que jamais après les deux années de crise que nous avons vécues, ils incarnent la conviction que le lien social, l'engagement et l'action utile et concrète de terrain constituent des ingrédients incontournables de la santé. Prenez plaisir à les découvrir...



Valérie Notelaers
Directrice du département
Mouvement & Politique de Santé

Ocarina a fait le show : 500 volontaires au rendez-vous du Congrès

Après avoir été presque annulé et finalement reporté d'une année : le Congrès 2022 a bien eu lieu ! Quel bonheur de rassembler près de 500 volontaires et leurs permanents autour d'un seul projet enthousiasmant et festif après deux années compliquées pour le mouvement Ocarina. La notion de vivre ensemble a repris tout son sens les 8 et 9 octobre dernier au sein du Domaine de Massembré.

Comme pour tous les projets portés par Ocarina, le Congrès a été mis en musique "par et pour les jeunes", autour de la notion de CRACS (Citoyen responsable actif critique et solidaire). Articulés autour de la Commission Congrès (qui s'était initialement préparée à organiser un Congrès en 2021), entre 2 et 3 jeunes de chaque régionale, soutenus par leurs permanents, ont littéralement rêvé leur Congrès idéal ! Le pitch de base était simple : les volontaires souhaitent un événement sécurisé, le plus zéro déchet possible, innovant et participatif. Bon ... y'a plus qu'à !

Simple ? Pas tant que ça : les attentes étaient nombreuses et "solides". Pour le tout premier congrès d'Ocarina depuis le changement de nom de l'asbl, il était important que les jeunes s'y retrouvent et vivent le sens de leur engagement : un mouvement uni, ouvert et ambitieux.

L'évaluation du dernier Congrès de Jeunesse & Santé avait attesté qu'il fallait faire résonner notre expertise : l'animation qualitative teintée d'une petite dose de folie. Les membres des 14 régionales ont donc mis leur créativité au service de cet événement pour coordonner une partie du week-end. Le Brabant wallon se chargerait d'organiser l'arrivée des cars, Mons de flécher tout le domaine aux couleurs du thème du cinéma, Eupen s'occuperait d'accueillir la Croix-Rouge pour organiser un don de sang, Liège de l'activité du samedi après-midi, Dinant des foodtrucks du dimanche... Bref, une responsabilité pour toutes les régionales en fonction de leurs ressources et particularités.

Bien entendu, penser les activités pour plus de 500 participants, cela ne s'improvise pas. Il aura donc fallu un peu plus de 15 réunions organisées sur près de deux années pour finaliser le programme. En plus des réunions de la Commission Congrès, les mandataires ont pris le temps de communiquer autour du projet sur le terrain, au sein de leur régionale pour motiver les jeunes à participer et à porter l'événement. L'effort a payé puisque toutes les régionales ont été largement représentées. Ensemble, ils ont pu profiter, entre autres, d'un concours de montage cinématographique afin de remporter LA palme d'or, d'une soirée autour du cirque des années 20 durant laquelle madame Irma a eu l'occasion de leur glisser quelques informations concernant leur avenir, mais aussi d'une course de sangliers ou d'un concours d'Oca'Danse. C'est farfelu ? Oui, c'est Ocarina.



Bien entendu, les volontaires ont pu compter sur l'équipe des, désormais bien connus, "Poney's" : cette équipe d'anciens J&Siens venus de Mouscron, véritables couteaux suisses pour monter une scène digne d'un festival, lancer un feu d'artifice ou encore coordonner l'installation sonore pour le show final : le concert privé du sosie officiel de Johnny Halliday.

Bref, les volontaires ont, le temps d'un week-end, oublié les deux années de restrictions auxquelles ils ont dû faire face : fini le port du masque qui couvre les sourires, terminés les petits groupes à 50 maximum, aurevoir l'isolement... On se rencontre, on échange, on vit Ocarina ensemble.

"Show time, it's gonna be sublime !" est le slogan choisi par les volontaires d'Ocarina au moment de la préparation du Congrès... Eh bien c'est une promesse tenue tout au long de ce week-end d'octobre 2022 !

Un nouveau rendez-vous est déjà fixé pour nos volontaires, le 15 avril 2023, pour la première édition du "Tremplin : saute au cœur de nos rêves". Un événement Ocarina, lors duquel les volontaires construiront les grandes lignes du projet pour les 4 années à venir.



Célestine Lecocq,
Secrétaire générale Ocarina

Énéo, créa[c]teur d'engagements

Faire ses propres choix, prendre soin de soi et des autres, participer aux grands défis de notre temps, influencer les décisions politiques : tels sont les quatre grands principes qui guideront à l'avenir les réflexions et actions de terrain d'Énéo, mouvement social des aînés. Notre manifeste a été présenté lors de notre congrès qui s'est déroulé dans chaque régionale le vendredi 14 octobre 2022.

L'année 2022 a été pour Énéo une année de mouvement à tous les niveaux de l'asbl avec pour objectif la construction collective de notre nouveau manifeste. Nous avons l'ambition d'être plus que jamais un mouvement "pour et par les aînés". Le travail en coconstruction a donc été une évidence. Le point de départ de notre démarche fut l'actualisation de nos fondamentaux. Tout comme la société, notre mouvement doit évoluer. C'est avec cette idée en tête que nous avons travaillé avec les régions et les instances à l'élaboration de ce qui guide notre action à Énéo et aux missions à atteindre à l'avenir.

Des fondamentaux au manifeste

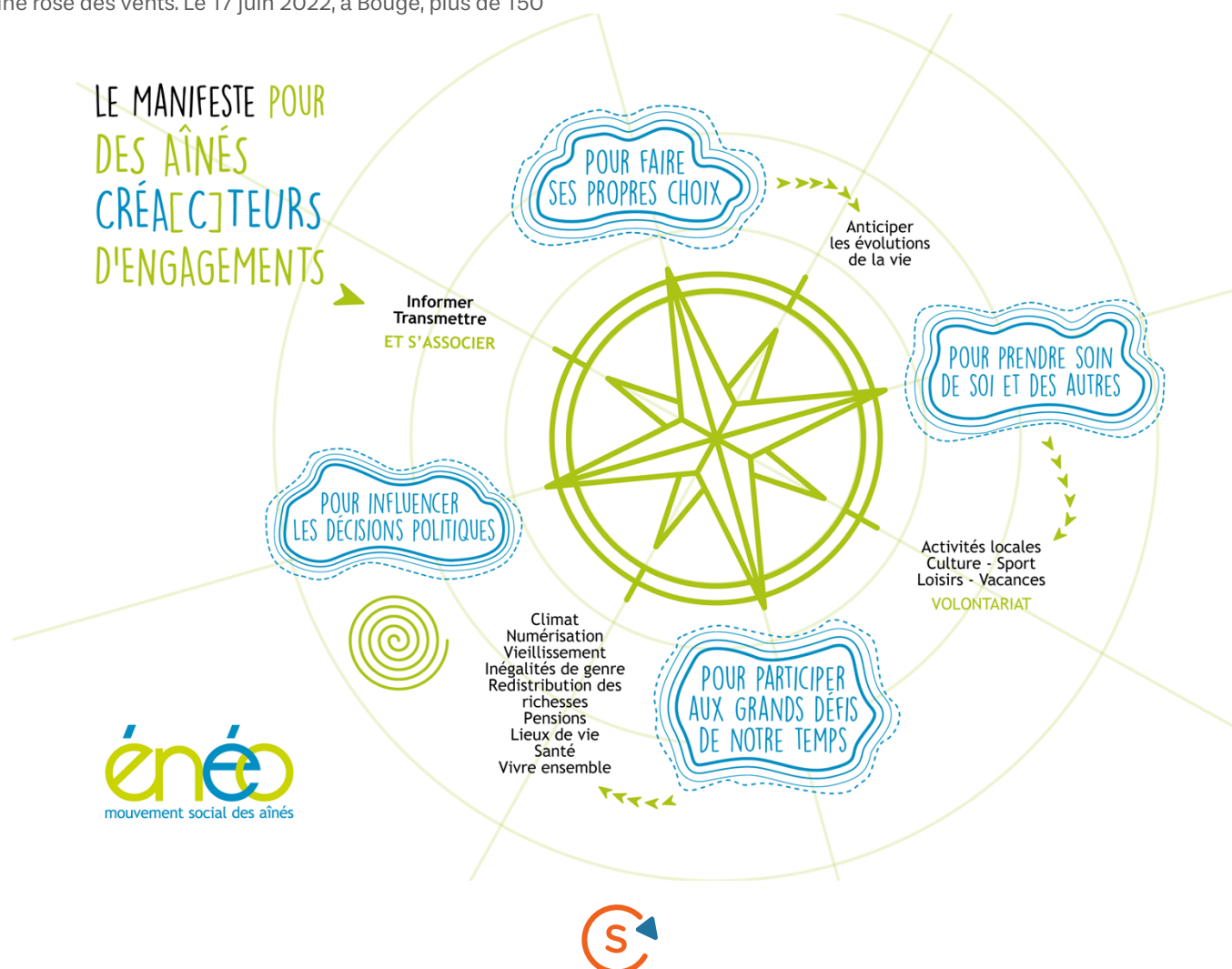
Traduire nos fondamentaux de façon concrète est devenu notre défi prioritaire. Au travers de nombreux intenses et riches débats organisés avec les membres et les volontaires, cette construction collective a débouché sur un manifeste qui présente les quatre priorités du mouvement sous la forme d'une rose des vents. Le 17 juin 2022, à Bouge, plus de 150

volontaires d'Énéo se sont rassemblés autour de ce manifeste. Nourris de réflexions, ils en sont désormais les ambassadeurs pour le faire connaître autour d'eux et le faire vivre avec les membres d'Énéo.

Un congrès décentralisé en régions

Le congrès d'Énéo, mouvement social des aînés a eu lieu le 14 octobre 2022. Depuis 1956, Énéo a eu l'occasion d'évoluer et de grandir. C'est pourquoi, tous les dix ans, l'ensemble des acteurs et actrices du mouvement se concertent et se rassemblent pour se demander : quelles sont les valeurs qui nous rapprochent et animent notre mouvement ?

La particularité 2022 est que ce congrès s'est déroulé dans chaque régionale. L'objectif de cette journée était de faire connaître le manifeste et de l'illustrer mais aussi et surtout, d'être accessible aux membres. Chaque évènement a été





à la fois unique et commun avec, dans chaque région, un feu d'artifice d'initiatives : activités sportives, culturelles, conférences, débats, ateliers, expositions illustrant notre manifeste et la richesse de l'activité développée par notre mouvement. Une journée conviviale et mobilisatrice de près de **1 700 participants**.

En chiffres

- Près de 1 700 participants
- Un concept novateur : un congrès décentralisé pour être plus proche des membres
- 8 lieux

Quelques témoignages

"Le congrès a réuni des participants qui, souvent ne se connaissaient pas, dans un climat amical. Pour ma part, j'ai discuté bien longtemps avec une personne que je n'avais jamais vue et avec qui je me suis sentie en parfaite osmose. Réunir autant de membres dans un tel contexte est une véritable gageure et ce, grâce à votre travail à tous et à votre dévouement. De plus, un bon repas et un bon verre ne sont jamais pour déplaire et favorisent aussi les contacts humains. C'était une réussite."

"Tout au long de la journée, les participants ont pu déposer leurs réflexions et idées sur des petits papiers récoltés et analysés par la suite. Parmi ceux-ci, beaucoup de propositions d'activités très concrètes, de souhaits de rencontres, d'envies de faire vivre le manifeste et de se mobiliser pour le climat, de développer des projets intergénérationnels ou encore, d'avoir une attention envers les aînés isolés et précarisés."

"C'est toujours avec plaisir de retrouver une partie des volontaires bénévoles des autres amicales, cela renforce nos liens et nous permet des partages d'expériences, de faire connaissance et surtout de nous conforter que nous faisons partie d'un groupe qui a vraiment tout son sens dans notre société actuelle, à savoir convivialité, belles rencontres humaines et partage de moments de vie formidables".

Et maintenant ?

Notre manifeste, notre feuille de route pour les années à venir, est sur les rails. C'est à chacun d'entre nous désormais, à tous les niveaux du mouvement, de lui donner corps. C'est grâce à chacun d'entre nous, actrices et acteurs d'Énéo aux niveaux local, régional et fédéral que cela sera rendu possible. Énéo en tant que mouvement social a beaucoup à apporter à ses membres, aux aînés en général et à la société. Les crises multiples que nous vivons nous touchent personnellement et, plus particulièrement, les plus faibles et les plus pauvres de notre société. Notre manifeste doit nous permettre de développer des projets, des actions permettant d'apporter notre contribution à une société plus juste, plus solidaire et plus conviviale.



Manifeste pour des aînés créa[c]teurs d'engagements

"Les aînés ne constituent pas un groupe social déresponsabilisé. Avec notre manifeste, nous revendiquons le droit d'arrêter nos choix et d'occuper au sein de la société une place importante que notre expérience, nos convictions et nos engagements nous permettent d'assumer pleinement.

Avec notre manifeste, nous soutenons avec détermination l'autonomie et la liberté de choix des personnes âgées dans leur vie de tous les jours.

L'autonomie des personnes implique information et connaissance. Notre action en éducation permanente vise à une information objective, documentée et contradictoire. Chaque personne est appelée à voir et juger pour agir collectivement.

Les activités que nous proposons, les actions collectives que nous menons, le volontariat qui nous anime s'ancrent dans cette préoccupation permanente de prendre soin de soi et de sa santé, mais aussi du bien-être d'autrui.

Nous sommes par ailleurs soucieux d'éveiller ensemble nos consciences et d'agir avec les autres générations pour construire des réponses. L'ampleur de ce défi nécessite de nous rassembler entre organisations pour renforcer l'expertise et peser dans le débat. Sur tous les sujets de société qui nous préoccupent, nous apportons le regard, l'expérience et le savoir des aînés.

Tous les défis qui nous mobilisent nous amènent à vouloir peser, avec nos partenaires, sur les décisions politiques et ce, à tous les niveaux de pouvoir. Parce qu'en définitive, c'est au politique qu'il incombe de rédiger des textes de loi et de prendre les mesures qui traduisent l'indispensable contrat social et écologique qui nous permettra, à nous et aux générations qui nous suivent, de vivre dans un monde plus solidaire et plus humain."



Eric Olbregts,
Secrétaire général Énéo



Avec son manifeste, le mouvement entend faire savoir qui il est, quelles valeurs il porte et quel rôle il entend jouer au sein de la société : un mouvement par et pour les aînés, créa[c]teurs d'engagements.



Congrès Énéo-2022
Site internet d'Énéo

Altéo a adopté un nouveau projet social

Altéo, mouvement social de personnes en situation de handicap et de maladie de longue durée, a renouvelé son projet social à l'occasion de ses 60 ans. C'est l'aboutissement d'un vaste chantier de 3 ans visant à être au plus près des enjeux de société et des besoins et des attentes des 11 000 membres. Un congrès s'est tenu le 11 juin à Namur, qui s'est clôturé par un moment festif "spécial 60 ans" afin de souhaiter une conviviale poursuite à Altéo.

Un projet social a besoin d'être renouvelé régulièrement pour être en phase avec les envies et attentes des membres d'une association et avec son époque. Le projet social d'Altéo avait presque 20 ans d'existence. Il était temps de le repenser ! C'est pourquoi Altéo a entamé en 2019 un long processus pour redéfinir son projet social. Il s'agit là d'un chantier considérable car lié de près à l'identité d'Altéo.

Un projet social

Un projet social est un document de référence pour une association. Il a pour objectif de définir qui nous sommes, vers où nous souhaitons aller et comment y parvenir. Le projet social a pour mission de guider l'asbl dans son action et aussi de faciliter la communication vers l'extérieur. Il est très important que le projet social soit coconstruit dès le départ avec les membres de l'association.

Le slogan de ce projet était "Ensemble pour le projet social". "Ensemble" a été l'objectif principal de ce chantier. Il était essentiel d'alimenter la réflexion sur l'environnement dans lequel évolue Altéo, sur ses missions, sur les besoins et envies des personnes malades et handicapées... à travers la voix de ceux qui font Altéo au quotidien. Altéo souhaitait ainsi que son projet social soit le résultat du travail des membres, des régionales, des personnes en situation de handicap et de maladie de longue durée.

À travers différentes étapes, Altéo a toujours mis un point d'honneur à permettre à un maximum de personnes de donner leur avis et de participer à la construction collective de son projet social. Des questionnaires individuels à l'interne et à l'externe du mouvement, des animations collectives, des journées de réflexion ont été organisés.

Quatre étapes pour parvenir à un projet social renouvelé

1. Dresser un état des lieux des attentes, envies, besoins des personnes en situation de handicap ou de maladie avec un focus sur leur place dans la société
2. Rêver Altéo de demain
3. Construire des grandes orientations pour le futur projet social et en débattre lors d'un congrès.
4. Valider le projet social par l'assemblée générale d'Altéo



Un congrès pour débattre des orientations du projet social

Le 11 juin 2022, Altéo a organisé un congrès d'une journée à Namur. Des représentants de toutes les régionales étaient présents. Les objectifs étaient de prendre un temps de travail sur les différentes propositions pour échanger et s'accorder sur le contenu du futur projet social.

Le projet social d'Altéo est composé de 5 chapitres :

- La raison d'être d'Altéo
- Les thématiques prioritaires d'Altéo
- Les valeurs du mouvement
- Les modes d'actions d'Altéo
- Les méthodes de travail pour y arriver.

Sa version finale a été approuvée par l'assemblée générale en décembre 2022. Une version en langage facile à lire et à comprendre sera aussi disponible.

Altéo est fier du chemin parcouru ensemble.

Mais aussi pour fêter les 60 ans d'Altéo...

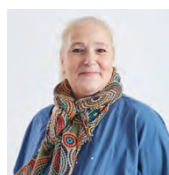
En 2021, Altéo fêtait ses 60 ans. La crise sanitaire n'a pas permis au mouvement de le fêter en présentiel en 2021. C'est pourquoi la journée de congrès s'est achevée par un moment plus festif pour fêter les 60 ans (+ 1 an) d'Altéo. Alexandre Verhamme, directeur de la MC, s'est exprimé sur les 60 ans d'Altéo. L'ensemble des partenaires d'Altéo ont été invités également pour célébrer ce cap, Altéo d'aujourd'hui et de demain. Le mouvement ne s'arrête jamais et c'est ce qui fait sa force.

"Au sein d'un mouvement, il existe une volonté forte et farouche d'influencer les choses, de faire en sorte que les choses deviennent déterminantes, selon une notion de progrès, dans un monde qui change continuellement. Quand on parle de ces mouvements, on sait que derrière, il va se passer quelque chose, et pas qu'un service. Un mouvement est aussi un étendard. Il s'appuie en coconstruction avec un certain nombre de volontaires. La notion de mouvement renvoie à une espèce d'exigence continue qu'on n'atteint jamais. Le mouvement ne s'arrête jamais, on est en mouvement".

Alexandre Verhamme

60 ans de questions et d'actions

A l'effigie du logo des 60 ans d'Altéo, l'action de l'asbl se compose de 5 domaines d'activités : sport, vacances, accompagnement & transport, politique, entraide & solidarité. Le mouvement se questionne (aspect politique, actions citoyennes, éducation permanente...) et pose des actions (activités citoyennes, locales, vacances, activités sportives...). C'est ce qui fait la force du mouvement et le place comme incontournable aujourd'hui dans le paysage des services offerts par les organismes en Région wallonne et à Bruxelles à destination des personnes en situation de maladie de longue durée et de handicap.



Geneviève Routier,
Secrétaire générale Altéo



Altéo est un mouvement social qui agit en faveur d'une société inclusive en partant des réalités de vie des personnes en situation de handicap ou de maladie de longue durée.



**Nos campagnes
et actions
sur le terrain**

Santé mentale, lien social & bien-être

En tant que mutualité santé, la MC a pour ambition d'être un acteur incontournable dans le développement d'une meilleure qualité de vie pour tous les citoyens, et ce, en soutenant les différentes dimensions de la santé globale.

L'OMS propose une définition de la santé mentale qui ne la réduit pas à l'absence de troubles psychologiques. Dans ce cadre, les interventions en matière de prévention et de promotion de la santé visent, premièrement, à identifier les déterminants individuels, sociaux et structurels qui influencent la santé mentale. Elles visent ensuite à agir pour réduire les risques, accroître la résilience et créer des environnements propices à la santé mentale.

Comme mentionné dans la revue Santé & société du service d'études de la MC (octobre 2022), en 2018, Sciensano estimait déjà que 33 % de la population présentaient des difficultés psychologiques témoignant d'un mal-être. Depuis 10 ans, le nombre de burn-out a explosé ! Depuis la crise sanitaire liée au Covid-19, les faits de harcèlement en ligne ont connu une forte croissance dans l'enseignement obligatoire. "De l'ordre de 25 %", nous précise Bruno Humbeeck, psychopédagogue à l'UMons (article sud info).

Analyse santé mentale post-Covid

Les équipes du domaine Prévention et Promotion de la Santé de la MC ont réalisé une analyse sur la santé mentale post-Covid. Celle-ci a donné vie à un projet visant à soutenir les jeunes, public fortement impacté par la crise sanitaire. En 2023, le projet se concrétisera par l'organisation de huit journées de sensibilisation à l'approche des compétences psychosociales (CPS), reconnues comme facteurs de protection face aux situations à risques. Les intervenants socio-éducatifs ont un rôle essentiel à jouer dans le renforcement de ces dernières afin d'améliorer la santé mentale des jeunes, leurs relations, ou encore leur estime de soi.



Santé & société



Bruno Humbeeck, psychopédagogue

Choisir la santé mentale comme thématique prioritaire était pour la MC comme une évidence. Plus de 29 projets et actions en santé mentale & bien être ont été réalisés grâce à la collaboration entre les responsables de l'action locale et les référents santé de la MC. Ci-après quelques exemples.



Webinaire pour sensibiliser à la problématique du burn-out

Le 20 septembre 2022, la MC organisait le webinaire "Le travail en vaut-il la peine ?" dans la province de Luxembourg. Cette conférence animée par le docteur Firket, responsable thérapeutique de la clinique du stress et du travail de La Licorne à Liège, a permis de remettre en perspective la problématique du burn-out professionnel et la souffrance au travail en général. Lors de cet événement, plusieurs astuces ont été révélées afin de favoriser le bien-être dans la sphère professionnelle.



Pour voir ou revoir la conférence



Plus de 400 participants se sont connectés pour prendre part à cette réflexion.

Groupes thérapeutiques "Burn-out professionnel"

En Brabant wallon, en collaboration étroite avec le réseau Psy 107 BW, nous avons mis en place, des séances thérapeutiques de groupe destinées à des personnes en situation de burn-out. Dans ce lieu de partage d'expériences (maximum 12 participants), et durant 5 séances, chacun a eu l'opportunité d'accéder à une prise en charge innovante et accessible financièrement.



Plusieurs groupes ont démarré en 2022. L'intérêt fut tel qu'une liste d'attente a dû être mise en place.

Ateliers d'expression & art-thérapie pour adolescents

L'art-thérapie permet de prendre du recul, d'apaiser le stress et de se libérer des tensions émotionnelles. La MC, en partenariat avec le CPAS de Seraing et Seraing Ville Santé, a organisé des ateliers d'expression pour les adolescents, accessibles gratuitement et animés par des professionnels. Durant quatre semaines, entre le 7 novembre et le 2 décembre 2022, une centaine d'adolescents issus de différentes écoles secondaires de Seraing, ont participé à ces ateliers d'expression en explorant différentes techniques artistiques.

Harcèlement scolaire

En octobre 2022, dans le pôle du Brabant wallon, nous avons organisé en partenariat avec l'asbl Théracomuni, spécialisée dans la lutte contre le harcèlement, le Planning familial de La Hulpe, Lasne, Rixensart et le centre culturel de Rixensart, des actions de sensibilisation au harcèlement scolaire à destination de publics en lien avec le milieu scolaire. Cette sensibilisation s'est concrétisée par la diffusion d'une pièce de théâtre, la mise en place de conférences, d'ateliers de soutien et de groupes de parole. En complémentarité avec cette démarche, des outils pour lutter contre le harcèlement scolaire ont été diffusés auprès des élèves du primaire et du secondaire, d'enseignants et de parents.



Plus de 150 élèves, professionnels et parents outillés pour lutter contre le harcèlement scolaire.

Ateliers de relaxation

Une meilleure concentration, une réduction des douleurs musculaires et des maux de tête, une réduction du stress : les bénéfices de la relaxation sont nombreux.

La semaine du 10 octobre, le CMS des Hautes Ardenne & Fagnes (sud-est du pôle de Verviers) organisait 5 ateliers de relaxation sur l'ensemble de ses 5 communes. Ces ateliers ont rencontré un grand succès et ont tous été complets (60 personnes). Prendre du temps pour soi, c'est aussi ça la santé mentale !



Journée de sensibilisation à l'importance d'une bonne santé mentale

Le 11 octobre, la MC, en partenariat avec un collectif de 8 associations athoises, organisait la journée "Un film, une soupe, une balade, c'est bon pour le moral". Pas moins de 150 personnes ont répondu présent. Les objectifs de la journée étaient de soutenir les acteurs confrontés aux problèmes de santé mentale, sensibiliser la population "fragilisée" à l'importance de prendre soin de sa santé mentale, favoriser l'accès à des activités pour ce public et apporter une bulle d'air aux participants. En 2023 et suite à cette journée, il a été décidé de créer un lieu de concertation sociale régionale où les différents acteurs de santé pourront échanger et faire émerger des projets.



En 2023 et suite à cette journée, il a été décidé de créer un lieu de concertation sociale régionale où les différents acteurs de santé pourront échanger et faire émerger des projets.



Bien vieillir en autonomie

Si jadis, le souhait de beaucoup était de "vivre vieux", l'ambition aujourd'hui est plutôt de vieillir en toute dignité, le plus autonome possible, chez soi, dans le respect de son projet de vie et de ses volontés. Bien-être et autonomie sont donc au centre des attentions.

Pour ce faire, il est nécessaire d'être informé, outillé et éventuellement accompagné par des aides et services locaux et cela, de manière "éclairée". Pouvoir faire valoir ses droits et planifier sa fin de vie de manière anticipée est également de la première importance.

C'est là que toutes les missions de la mutualité entrent en jeu : assureur social, mouvement social, entrepreneur social et partenaire santé. Concrètement, la MC développe, par exemple, des avantages pour ses membres en matière de répit, d'accompagnement psycho-social et de soins à domicile. Elle fait du lobbying afin d'améliorer le statut des aidants proches, elle finance des services d'aide et soins à domicile, elle outille ses membres pour planifier leurs soins et leur fin de vie de manière anticipée, elle soutient des initiatives médico-sociales qui proposent des alternatives d'hébergement, de répit, de (courts) séjours, elle sensibilise et informe sur les droits du patient, la reconnaissance des aidants proches, etc. Tout cela, au plus proche de chacun.

Que ce soit seuls, en collaboration avec Altéo ou avec notre réseau médico-social, les responsables de l'action locale de la MC ont mené plus de 24 projets et actions sur les thématiques de l'autonomie, du droit du patient et des aidants proches. En voici quelques exemples.



La mort : Parlons-en tant qu'il fait bon !

En septembre, avec la collaboration du centre culturel de Marche-en-Famenne, le pôle du Luxembourg a invité Gabriel Ringlet, théologien et vice-recteur de L'UCL pour aborder la fin de vie. 350 personnes ont été sensibilisées à ce sujet. Le pôle de Bruxelles a aussi organisé cette conférence qui a réuni également plus d'une centaine de participants au cœur du site de l'hôpital Erasme. Parler de la planification anticipée des soins permet de la dédramatiser et de mieux vivre l'instant présent!

Un peu plus tard en cours d'année, le pôle du Luxembourg a fait le pari d'aborder cette thématique sous l'angle de l'humour en faisant appel à deux équipes de comédiens pour un match d'improvisation autour de ce sujet. La représentation a été dupliquée dans les 5 CMS du pôle. Plus de 300 personnes sont venues les applaudir.



Une conférence sur la planification anticipée des soins qui a attiré plus de 450 personnes !

Un réseau bien informé pour une meilleure prise en charge des patients

Plusieurs rencontres à destination des travailleurs sociaux des institutions partenaires de la MC sont proposées régulièrement par l'équipe médico-sociale du pôle de Namur. Autour de la table, se retrouvent près d'une vingtaine de travailleurs sociaux représentant des institutions hospitalières, des maisons de repos, d'hébergements de personnes handicapées...

En février, la thématique abordée était le "transport non urgent (TNU)". L'objectif : informer les participants sur l'ensemble des remboursements possibles en matière de TNU et présenter l'offre des partenaires Cap Mobilité et du service transport d'Altéo en province de Namur. Au mois de mai, la rencontre avec nos partenaires visait à les informer sur l'ensemble de l'offre du réseau des aides disponibles après une hospitalisation. En novembre 2022, nous avons abordé les droits en soins de santé. Cette rencontre a permis aux acteurs sociaux de notre réseau d'approfondir leur connaissance au sujet du processus d'ouverture des droits aux soins de santé, de l'intervention majorée et du maximum à facturer.



Proches de nos aidants

Le jeudi 6 octobre 2022, à l'occasion de la semaine des aidants proches, la MC et ses partenaires organisaient, à Bruxelles, un forum spécifiquement dédié aux aidants proches.

Le temps d'un après-midi, les 80 participants ont notamment eu l'occasion de découvrir, au travers d'ateliers, les aides et dispositifs à leur disposition pour les soutenir au quotidien dans leur vie d'aidant. L'occasion également de partager leur expérience avec d'autres aidants, ainsi qu'avec des professionnels. Les participants ont également pu prendre soin d'eux-mêmes lors d'une session de méditation et d'autohypnose.



Ensemble contre le cancer

La MC s'est mobilisée cette année encore pour soutenir la lutte contre le cancer. En 2022, une toute nouvelle organisation se met en place pour assurer l'engagement de la MC aux Relais pour la vie.



Pour la première fois une convention unique avec la Fondation contre le cancer est conclue. Celle-ci permet de baliser de manière claire l'engagement de la MC sur les Relais pour la vie prévus en Wallonie et à Bruxelles.

Le déploiement de ce partenariat au niveau local a été coordonné et opérationnalisé de main de maître par les responsables de l'action locale (RAL) des différents pôles. L'investissement des collègues et des bénévoles a été sans faille. C'est donc avec une très grande fierté que nous pouvons dire que la MC a pleinement joué son rôle d'acteur de la santé au niveau local.

Focus sur quelques actions locales de notoriété opérationnalisées par nos responsables de l'action locale !

Le Relais pour la vie du pôle Hainaut Picardie

L'ambiance agréable sur le site et la communication faite autour de l'événement ont permis de mettre en valeur la cause et l'apport de la MC pour cette belle collaboration. Les animations sur le stand ont eu beaucoup de succès : grimages et atelier de journal créatif. Plus de 1000 € ont ainsi été récoltés au profit de la Fondation contre le cancer.



Une équipe de plus de 60 participants constituait l'équipe "La MC pour la vie".



- **14.** C'est le nombre de Relais de 24 heures auxquelles la MC a participé
- **17 500 €.** C'est un montant record récolté par la MC sur l'ensemble des Relais pour la vie au bénéfice de la lutte contre le cancer.

En 2022, la MC a reçu 265 demandes de sponsoring via la plateforme Optimy. Après analyse, 75 demandes ont reçu un avis positif, favorisant ainsi la notoriété de la MC à travers le déploiement d'événements et d'actions en phase avec ses valeurs. Parmi ces partenariats, la mobilisation pour soutenir la lutte contre le cancer est à souligner.

Le salon Cancer & bien-être à Arlon

Les objectifs de cet événement étaient multiples : sensibiliser, informer, apporter des réponses et proposer des moments de bien-être. Les conférences ont rencontré un franc succès. Les thématiques abordées étaient *cancer & alimentation* (animé par 2 oncologue-diététiciennes de Vivalia), *cancer & résilience* (animé par une oncologue-psychologue du CHL) et *cancer & activité physique* (animé par un kiné spécialisé en oncologie du centre de réhabilitation de Colpach). Une matinée qui aura permis à une centaine de personnes de prendre un peu de temps pour elles et pour leur bien-être.



Un salon organisé par la MC en partenariat avec la Fondation contre le cancer et le comité Relais pour la vie d'Arlon : plus de 100 personnes touchées.



Salon santé à la Maison de la culture de La Louvière

Les volontaires du conseil de participation de la Louvière ont représenté la MC lors du salon santé organisé à la Maison de la culture de la Louvière en octobre 2022. Plus d'une quarantaine de personnes ont reçu des astuces pour réduire leurs factures de soins de santé. Les volontaires présents ont fait la promotion du site "Je pense aussi à moi", des activités d'Énéo et ÉnéoSport, du projet "Je cours pour ma forme" et des ateliers bien-être du CMS.



Un événement de notoriété pour exposer l'offre de la MC et de ses partenaires !



Peu de patients avec un cancer ont accès aux bienfaits du sport

L'activité physique joue un rôle majeur dans la prévention de certains cancers, mais elle apporte aussi, avec certitude, des bénéfices importants pendant et après les traitements comme la diminution de la fatigue et l'amélioration de la qualité de vie. En septembre 2022, la MC et le comité du Relais pour la vie de Bruxelles-ULB organisaient un atelier visant à mettre en avant ces bienfaits.



S'il est recommandé de pratiquer une activité sportive régulièrement, c'est d'autant plus le cas lorsqu'on est atteint d'un cancer.

Accès & fracture numérique

L'accès aux soins de santé est un enjeu important pour la MC, mais pas que... Avec un Belge sur deux en situation de vulnérabilité numérique*, l'accessibilité est un autre défi de taille.

L'accessibilité peut se définir de la façon suivante : "disposer des conditions nécessaires permettant la participation active et efficace des personnes à la société".

Faire connaître les rouages de notre système de sécurité social, accompagner nos membres à l'ère de la numérisation, mettre en place des projets innovants pour répondre aux besoins des personnes en situation de fracture numérique font partie du grand défi de l'accessibilité.

Avec plus d'une quinzaine de projets menés, nos responsables de l'action locale et les mouvements Altéo et Énéo ont été très actifs sur les thématiques de l'accessibilité et de la fracture numérique. Découvrez quelques exemples concrets d'actions réalisées pour répondre à cette problématique.

Accès aux soins et étudiants étrangers

À Bruxelles, la MC est régulièrement présente sur le terrain des quatre universités et organise des séances d'infos à destination des étudiants. En octobre, environ cinquante étudiants de l'UCLouvain ont été rencontrés sur leur site bruxellois. L'objectif n'était pas de décrire le système belge mais bien de répondre à leur question principale : "comment réduire mes frais de soins de santé afin de pouvoir encore me soigner ?".



L'ensemble des étudiants connaît une paupérisation croissante. Pour ceux venant de l'étranger s'ajoute une méconnaissance de notre système de soins.

Campagne : on ne passe pas au numérique du jour au lendemain

Avec sa campagne d'éducation permanente "On ne passe pas au numérique du jour au lendemain", Altéo souhaite attirer l'attention sur les 3 A :

- Le droit à une information et des services numériques **adaptés et accessibles**
- Le droit à une **alternative** (téléphone, guichet, document papier)
- Le droit à être **accompagné** et formé à l'utilisation du numérique

*Selon le baromètre 2022 de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, un Belge sur deux est en situation de vulnérabilité numérique.

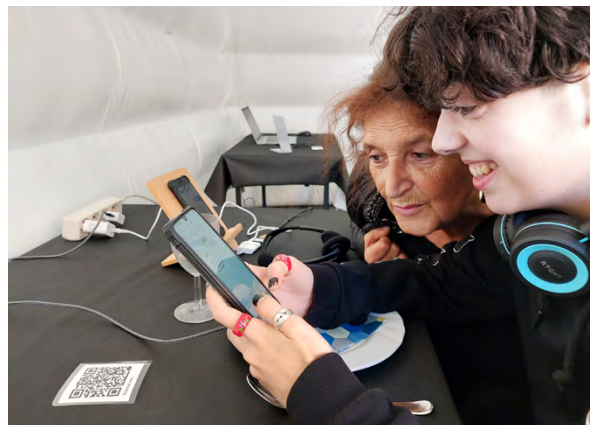


Altéo dit oui au numérique, mais non au tout au numérique et tire la sonnette d'alarme ! Les alternatives doivent être maintenues car sans elles, une partie importante de la population se retrouve privée des informations et services nécessaires dans la vie de tous les jours...

Pour y parvenir, trois actions phares ont été déployées :

Le cube numérique

En tournée d'octobre à décembre, à Mouscron, Namur, Charleroi, Louvain-la-Neuve et Liège, le cube numérique (une infrastructure immersive) permet de se rendre compte de ce que peut vivre une personne en difficulté avec le numérique. Le but du dispositif : faire évoluer les mentalités. Conçues de façon ludique, des épreuves à relever seul ou à plusieurs attendaient le public lors d'une expérience immersive au cœur du numérique. Chacun était mis sur un même pied d'égalité face aux épreuves, de manière à mettre en évidence que face à la nouveauté, le besoin d'accompagnement et de l'alternative sont nécessaires. Une action menée en collaboration avec le CRETH, la Fondation pour l'inclusion digitale et EqLa.



Une carte pour identifier les besoins

Une carte à compléter était distribuée lors de différentes actions par les volontaires et permanents Altéo. Elle existait aussi en version digitale sur les réseaux sociaux. L'objectif était de recueillir les demandes en faveur d'une meilleure accessibilité à travers le recensement de difficultés numériques vécues au quotidien.

Une interpellation politique

La synthèse des cartes a été relayée dans le cadre d'une interpellation politique lors de rencontres

avec le cabinet du ministre bruxellois chargé de la transition numérique – Bernard Clerfayt, le cabinet du secrétaire d'État à la digitalisation – Mathieu Michel, le vice-président du gouvernement wallon et ministre du numérique – Willy Borsus mais aussi la secrétaire d'État Sarah Schlitz, à qui les cartes de la campagne ont été remises. L'occasion d'avoir un échange et de faire part de revendications portées par Altéo afin de tenir compte de l'alternative et de développer une approche inclusive de l'accès à l'information et aux services.



numérique. Ceux-ci proposent leur aide à toute personne éprouvant des difficultés numériques telles que prendre rendez-vous chez le médecin via une plateforme numérique, réaliser des opérations bancaires, demander des formulaires légaux à son administration communale ou à sa mutualité... Les premières évaluations de ce projet pilote sont positives, les services rendus sont très appréciés tant de la part des bénéficiaires que des volontaires.

Soirées "Comment réduire ma facture de soins de santé ?"

Grâce à la collaboration de la première ligne, des citoyens et des professionnels du Hainaut oriental ont pu assister à des soirées d'informations sur l'assurance obligatoire et ses facilités financières (BIM, tiers-payant, DMG...). Les points forts de notre assurance complémentaire et de nos assurances facultatives ont aussi été mis en avant. Cette action a permis à plusieurs participants d'activer leurs droits par la suite.



Bon nombre de citoyens n'ont pas toujours les moyens financiers pour se soigner ou ne connaissent pas les droits auxquels ils peuvent prétendre.

Un nouveau volontariat : aidant numérique

Des volontaires passionnés accompagnent les membres dans l'apprentissage de l'utilisation d'un smartphone, un ordinateur, internet et les applications pour que le numérique soit une chance pour tous !

Un nouveau type de volontariat a vu le jour au sein d'Altéo : aidant numérique. Pour rencontrer les besoins des membres, Altéo a mis en place une aide numérique lors d'ateliers numériques ou parfois à domicile.

L'assistance numérique à nos aînés avec Énéo

Pour lutter contre la fracture numérique, Énéo propose notamment des cours, un système d'aide ponctuelle à distance, une recherche de matériel numérique à bas prix, un label Cyber Énéo, ainsi qu'un service d'assistants numériques.

La souris qui vous sourit

Ce nouveau service initié par Énéo a été mis en œuvre au sein des agences MC, d'abord à Waremme puis à Visé et à Liège. "La souris qui vous sourit" est une assistance administrative numérique proposée gratuitement par des volontaires formés et soucieux de réduire concrètement la fracture

La MC soutient le sport pour tous

Les bienfaits de l'activité physique ne sont plus à démontrer. L'Organisation mondiale de la santé démontre par ses études qu'une activité physique régulière facilite la prévention et la prise en charge des maladies non transmissibles, telles que les maladies cardiaques, les accidents vasculaires cérébraux, le diabète et plusieurs cancers.

Dans une perspective de santé globale, l'activité physique tend également à prévenir l'hypertension, à maintenir un poids corporel sain, mais aussi à améliorer la santé mentale, la qualité de vie et le bien-être.

Préoccupé par ces constats et conscient des bénéfices de l'activité physique sur la santé, la MC souhaite affirmer son positionnement sur la thématique en encourageant, incitant, motivant à la pratique d'une activité physique régulière. La MC propose des programmes complets alliant différents éléments tels que sortir de la sédentarité, favoriser une alimentation saine et un mode de vie sain entre autres par la pratique de l'activité physique. Dans ce cadre, la MC, via son asbl Promusport propose des programmes de mise en condition physique comme "Je cours pour ma forme" ou "J'ose la marche active".



L'offre sportive de la MC et de ses mouvements se déploie de façon inclusive et vise à favoriser les liens sociaux, à améliorer le bien-être et la santé des participants. Voici quelques exemples d'actions menées sur le terrain.



En 2022, 2917 joggeurs ont participé aux sessions MC du programme "Je cours pour ma forme".

Déploiement d'une offre de stages sportifs inclusifs

L'objectif de ce projet est de permettre l'inclusion d'enfants (6-13 ans) porteurs d'un handicap au sein de stages sportifs organisés par les centres sportifs de Léglise et d'Arlon. Au même titre que pour les aménagements raisonnables, Altéo garantit un encadrement adapté de qualité qui assure un environnement serein pour l'ensemble des participants.

Ce projet utilise donc le sport comme vecteur d'inclusion. Il s'intègre dans un plan plus global qui visera à rendre notre société plus inclusive pour les personnes vulnérables tout en favorisant l'engagement volontaire.

Journées sportives "Polyday"

Ces journées mises en place par Altéo sont destinées à un public d'adultes en situation de handicap. L'objectif principal est de leur permettre de sortir du cadre institutionnel pour rencontrer d'autres personnes et mettre en lumière leurs capacités.

L'encadrement est assuré par les jeunes rhétos de l'INDA Arlon (section "agent d'éducation"). Soucieux de répondre aux besoins et aux spécificités de chaque personne, l'approche est individualisée afin de permettre la pratique de l'activité sportive à tous les types de handicap.

Chaque journée sportive "Polyday" connaît une participation de plus de 110 participants encadrés par plus de 60 jeunes étudiants.



Les journées sportives d'énéoSport pour les seniors

Les bienfaits de l'activité physique à tout âge ne sont plus à démontrer. Notre partenaire énéoSport ne l'aura jamais aussi bien dit "Bouger ça fait du bien" ! Onze journées sportives à destination des 50+ ont été organisées à travers le territoire de nos huit pôles. 1231 participants étaient au rendez-vous. Les journées sportives d'énéoSport permettent aux aînés de se rencontrer, de s'initier à de nouveaux sports et d'entretenir leur condition physique.

Clôture des sessions d'automne JCPMF et Marche Active

En décembre dernier, le pôle Hainaut oriental a organisé un événement de clôture regroupant la vingtaine de sessions "Je cours pour ma forme" et les 3 sessions de marche active. Pour l'occasion plus d'une centaine de coureurs et de marcheurs se sont réunis afin de clôturer leur programme en beauté, le tout dans un esprit de fête, de convivialité et de solidarité. L'événement a également permis de récolter des fonds au profit de deux banques alimentaires de la région : l'asbl "Opération Faim et Froid" et Utopie. Cet événement relayé par quelques médias locaux a rencontré un franc succès et sera reconduit en 2023.



Marche solidaire

Le comité de partenariat de la MC à Verviers-Eupen a organisé le 16 octobre une marche à Malmedy en soutien au développement des mutuelles de santé au Sénégal. Au programme, deux parcours : une balade citadine de 5 km au cœur de la ville de Malmedy et une marche de 10 km en pleine nature. Cette marche avait donc pour but de récolter des fonds et de sensibiliser le grand public au projet du SERFA, une association sénégalaise. Le SERFA a mis en place des crèches qui accueillent des enfants atteints d'infirmité motrice cérébrale (IMC) dans la région de Thiès au Sénégal.



Plus de 100 personnes ont participé à cette belle activité alliant sport et solidarité.

Un sportif, ça mange bien aussi !

La MC de Bruxelles, le service santé de la commune de Watermael-Boitsfort, l'asbl Club Sportif des Trois Tilleuls et énéoSport ont proposé début mars une conférence sur l'alimentation des sportifs avec Serge Pieters (diététicien spécialiste des sportifs). Hydratation, bien manger, couvrir ses besoins quand il le faut, adapter nutrition et entraînement... toutes ces questions ont été abordées sans tabou ni régime particulier par notre expert devant des dizaines de sportifs en herbe.



La MC vous accompagne dans la parentalité

Mettre au monde un enfant est une expérience unique dans la vie d'une femme, d'un couple, d'une famille. Être parent, c'est une merveilleuse aventure, mais c'est aussi source de doutes, de questionnements voire d'inquiétudes. Que ce soit en apportant des conseils santé, en aiguillant les parents ou futurs parents quant aux démarches administratives, en organisant des services ou encore en proposant de nombreux avantages, la MC s'inscrit résolument dans la voie du soutien à la parentalité.

Plus de 14 actions et projets sur la thématique "Parentalité & naissance" ont été menées dans les pôles. Voici quelques mises à l'honneur.

"Prendre le temps de prendre le temps"

En décembre, la MC invitait les jeunes parents à un moment pour "prendre le temps de prendre le temps". Pour y parvenir, voici quelques astuces proposées par Anne Solheid : changer de regard, trouver son équilibre, placer son énergie au bon endroit, penser aussi à soi, identifier les "chaussées glissantes", prioriser ses tâches, le pouvoir du non, recharger ses batteries, contredire la loi de Parkinson et retenir le positif.



Entre le travail, les tâches ménagères, les activités des enfants et la vie sociale, nous avons parfois besoin de ralentir le rythme. La conférence a réuni près de 60 jeunes parents.



Découvrons nos dys-férences

Accompagner son enfant dans son apprentissage, c'est un défi énorme ! Comment l'aider à développer sa confiance et son désir d'apprendre ?

À la suite de la rencontre "Découvrons nos dys-férences" organisée à Jemappes le 23 mai qui a réuni une cinquantaine de parents et de professionnels, la MC a souhaité mettre en place un programme de 4 ateliers thématiques ayant pour but de soutenir et accompagner les parents d'enfants vivant des difficultés d'apprentissage. Quatre ateliers ont ainsi eu lieu et ont réuni une quinzaine de binômes parents/enfants. Le cycle s'est clôturé ce 2 avril 2023 par la pièce de théâtre "Dys sur dys". Ces actions ont été menées en collaboration avec le centre Trajectoire, le réseau de lecture publique de la ville de Mons et le centre culturel de Quaregnon.



En savoir plus sur cette thématique

Ateliers Futurs parents

Devenir parents, c'est aussi se plonger dans les méandres administratifs. Pas simple ! En novembre, nous avons proposé deux soirées destinées aux futurs parents à Soignies et à Anderlues.

24 personnes ont pu assister à une séance d'information donnée par un conseiller et une assistante sociale quant aux démarches administratives à effectuer en cas de grossesse et de naissance, ainsi que sur les avantages liés à la MC. Ensuite, une sage-femme est venue expliquer les bienfaits et les techniques du portage en écharpe, essais pratiques à l'appui.



"Farde wechsel dich"

En Communauté germanophone, la MC a développé des lieux d'échange solidaires pour les fournitures scolaires. En 2022, le nombre de lieux d'échange, a presque avec 24 lieux au total.

L'objectif est de remettre en circulation le matériel scolaire non utilisé. Pour ce faire, nous avons mis en place des lieux d'échange dans toutes les communes de la communauté germanophone. Une étagère, un peu de matériel scolaire (reçu du CMS de Liège et du magasin Eurostyle de Lontzen) et des brochures d'information de la MC. "Farde wechsel dich" veut attirer l'attention sur une gestion durable des ressources, soutenir les familles, l'environnement et contribuer en même temps à la gratuité de l'enseignement. La MC espère offrir à long terme une plateforme grâce à laquelle du matériel scolaire de qualité aura une seconde vie.

