

ANIMER SUR



LES MUTUALITÉS

GUIDE D'ANIMATION

# LE FONCTIONNEMENT DES MUTUALITÉS EN BELGIQUE



Réalisation :  
Cultures&Santé

Éditeur responsable : Denis Mannaerts  
Rue d'Anderlecht, 148, 1000 Bruxelles  
Éducation permanente / Promotion de la santé 2023  
D/2023/4825/2

Cet outil peut être téléchargé sur notre site :  
[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

L'outil peut être commandé gratuitement auprès  
de notre centre de documentation :  
[cdoc@cultures-sante.be](mailto:cdoc@cultures-sante.be)  
+32 (0)2 558 88 10

Avec le soutien de :



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



<b>PRÉAMBULE</b> .....	2
<b>PRÉSENTATION DE L'OUTIL</b> .....	4
Objectifs et publics destinataires .....	4
Contenu de l'outil .....	4
Les pistes d'animation .....	5
La dynamique transversale aux animations .....	7
L'activité brise-glace .....	7
La boîte à mots .....	7
L'évaluation de la séance .....	7
<b>PARTIE 1</b>	
<b>Qu'est-ce qu'une mutualité ?</b> .....	10
<b>Séquence 1 – La mutualité : rôle, missions et financement</b> .....	10
A. Les mutualités, c'est quoi ? .....	10
B. Comment sont-elles financées ? .....	12
C. Quels rôles jouent-elles auprès des citoyen·nes et dans la société ? .....	12
<b>Séquence 2 – Choisir sa mutualité.</b> .....	14
<b>PARTIE 2</b>	
<b>Où trouver de l'info en lien avec les mutualités ?</b> .....	16
<b>Séquence 1 – Les sources d'information en lien avec les mutualités</b> .....	16
<b>Séquence 2 – Rechercher des informations dans des brochures</b> .....	18
<b>Séquence 2 bis – Rechercher des informations en ligne</b> .....	20
A. Découvrir la structure globale des sites .....	20
B. Réaliser une recherche spécifique .....	21
<b>PARTIE 3</b>	
<b>Quelles sont les démarches en lien avec la mutualité ?</b> .....	24
<b>Séquence 1 – Les différentes démarches</b> .....	24
<b>Séquence 2 – Décoder des documents</b> .....	26
<b>PARTIE 4</b>	
<b>Comment interagir avec sa mutualité ?</b> .....	28
<b>Séquence 1 – Jeux de rôle</b> .....	28
<b>Séquence 2 – Visiter une mutualité.</b> .....	31
<b>MOSAÏQUES</b> .....	33

# PRÉAMBULE

*Trouver une information fiable ou le bon document sur un site internet, décoder un courrier, passer un appel téléphonique, comprendre les différentes étapes d'une démarche à réaliser, remplir un formulaire administratif, oser poser des questions, demander de clarifier une information, réclamer en cas d'erreur... Faire valoir ses droits en matière de santé requièrent à l'heure actuelle de nombreuses **compétences**<sup>1</sup>.*

Si la possibilité ou non de mobiliser ces compétences est intimement liée à la **complexité des systèmes, l'organisation des services** et les compétences des professionnel·les, nous pensons qu'il est également possible de se renforcer collectivement à les exercer.

Cet outil pédagogique sur le système des mutualités en Belgique propose une **approche** très **concrète**. À partir d'une meilleure vision du fonctionnement des mutualités en Belgique (financement, missions, rôles), il propose ensuite des **mises en situation** et le renforcement d'un **regard critique** sur les différentes étapes et démarches auxquelles nous pouvons être confronté·es pour **rechercher et faire valoir ses droits en lien avec les mutualités**.

Dans une démarche d'éducation permanente et de promotion de la santé, les pistes proposées s'appuient sur **une pédagogie active et participative** afin de construire une réflexion collective à partir des connaissances et expériences de chaque participant·e.

Nul besoin d'être expert·e du sujet pour mener ces animations, la posture proposée pour l'anim.<sup>2</sup> est celle de **facilitateur·rice**, celle ou celui qui pose un cadre permettant aux participant·es de rechercher les informations nécessaires, se mettre en exercice, débattre et agir. Les **repères théoriques**<sup>3</sup> présents dans le guide d'accompagnement pourront venir soutenir les interactions.

Nous sommes intimement convaincu·es que renforcer l'exercice de ces compétences et aiguïser son regard critique en lien avec le système des mutualités se révélera utile pour d'autres situations, face à d'autres systèmes, procédures et démarches : un pas supplémentaire vers **un meilleur recours** aux services et donc **un meilleur accès aux droits sociaux et de santé**.

<sup>1</sup> Ces compétences renvoient au concept de « *Littératie en santé* » qui désigne les capacités des personnes à accéder à des informations pour la santé, à les comprendre, à les évaluer et à les utiliser.

<sup>2</sup> Par souci de simplicité, nous avons choisi de raccourcir les mots animateur et animatrice par « anim. ».

<sup>3</sup> Cf. Animer sur les mutualités : le fonctionnement des mutualités en Belgique. Guide d'accompagnement, Cultures&Santé, 2023.

Les pistes proposées dans ce guide ont été construites à partir d'un **travail mené par un groupe de citoyen·nes du CARIA asbl**. Pendant 8 séances, de novembre 2022 à mars 2023, nous avons cheminé ensemble pour découvrir et comprendre le système des mutualités, pour renforcer nos compétences à s'informer auprès des mutualités et à communiquer avec elles.

Un **processus conséquent mais nécessaire** pour permettre au groupe de se sentir à l'aise avec la thématique et « plus fort »<sup>4</sup> face au système.

Sur base de cette expérience, des retours et du regard critique du groupe, nous avons organisé et rédigé les pistes d'animation telles qu'elles sont proposées dans ce guide.

<sup>4</sup> Parole d'un citoyen ayant participé aux ateliers.



# PRÉSENTATION

# DE L'OUTIL

## OBJECTIFS ET PUBLICS DESTINATAIRES

L'outil « Animer sur les mutualités : le fonctionnement des mutualités en Belgique » vise une meilleure compréhension du système des mutualités en Belgique mais également à renforcer les compétences des citoyen·nes à chercher et utiliser les informations en lien avec celui-ci, afin notamment de mieux faire valoir ses droits en matière de santé et de bien-être.

Il s'adresse au final à toute personne désireuse et/ou ayant le besoin de mieux s'approprier le système des mutualités en Belgique. Conçu dans une logique de sensibilisation et d'éducation permanente, il a été pensé pour être utilisé avec des groupes d'adultes dans les champs de l'éducation permanente, de la santé, de l'insertion socio-professionnelle, de l'apprentissage de la langue, du social et de la culture au sens large. L'accessibilité aux personnes ne maîtrisant pas le français ou la langue écrite a également été prise en compte dans sa conception.

## CONTENU DE L'OUTIL

L'outil est composé de :



Un guide d'accompagnement



Un guide d'animation



Une affiche



33 cartes « Avantages et remboursements »



7 cartes « Situations de vie »



15 cartes « Démarches »

**À ces éléments s'ajoutent** des documents à télécharger ↓  
sur notre site web :



une définition des mutualités,



un formulaire-type



une facture-type  
(version participant·e et version animateur·trice),



des vignettes d'histoires fictives,



des cartes jeux de rôle.

## LES PISTES D'ANIMATION

Voici quelques considérations préalables concernant les pistes proposées :

- Les pistes sont **participatives et interactives**. L'anim. ne doit pas être expert·e du sujet. Chacune des pistes d'animation est suivie d'un renvoi vers les repères théoriques utiles pour l'animation.
- Les pistes sont des **propositions**. Selon le nombre de personnes présentes et leurs caractéristiques, l'anim. les adaptera à sa convenance.
- Les pistes abordent un sujet complexe. Nous vous conseillons de prendre **plusieurs séances** (une séance pouvant comporter plusieurs séquences) pour aborder la thématique des mutualités.
- Les pistes peuvent être **indépendantes** les unes des autres **ou** constituer **un cycle**. Il n'est pas nécessaire de réaliser l'ensemble des pistes. En fonction des objectifs que l'anim. vise et des préoccupations et besoins du groupe, plusieurs portes d'entrée ou combinaisons sont possibles.

Quel que soit le cheminement choisi, nous conseillons :

- de consacrer, dans un premier temps, une (à deux) séance(s) pour découvrir ce qu'est une mutualité (cf. [Partie 1, séquence 1](#)),
- de proposer des activités introductives et conclusives pour chaque séquence (Cf. [Dynamiques transversales aux animations](#)).



La réalisation de toutes les séquences présente une réelle **plus-value** pour le renforcement de compétence, et pour le transfert de ces compétences dans d'autres domaines que celui des mutualités. Il est possible alors de suivre une progression et d'appliquer la pédagogie dite « **en spirale** », c'est-à-dire aborder de nouvelles connaissances en s'appuyant sur celles vues précédemment **pour aller plus loin dans les acquis**. Les séances sont liées et servent à la réalisation de l'objectif de la dernière séance : « Visite d'une mutualité ».



## Les pistes d'animation sont réparties en 4 grands thèmes

### 1 Qu'est-ce qu'une mutualité ?

SÉQUENCE 1 :  
La mutualité : rôle,  
missions et financement

SÉQUENCE 2 :  
Choisir sa mutualité

### 2 Où trouver de l'info en lien avec les mutualités ?

SÉQUENCE 1 :  
Les sources  
d'information en lien  
avec les mutualités

SÉQUENCE 2 :  
Rechercher des  
informations  
dans des brochures

SÉQUENCE 2BIS :  
Rechercher des  
informations  
en ligne

### 3 Quelles sont les démarches en lien avec la mutualité ?

SÉQUENCE 1 :  
Les différentes démarches

SÉQUENCE 2 :  
Décoder des  
documents

### 4 Comment interagir avec sa mutualité ?

SÉQUENCE 1 :  
Jeux de rôles

SÉQUENCE 2 :  
Visiter une mutualité



# LA DYNAMIQUE TRANSVERSALE AUX ANIMATIONS

Certaines activités peuvent être proposées à chaque séance d'animation. Il s'agit d'une activité **brise-glace**, d'une activité autour de la **boîte à mots** ainsi que d'une activité d'**évaluation** de la séance.

## L'activité brise-glace

Il est important d'instaurer dans le groupe un cadre de confiance permettant à chacune de s'exprimer. Pour cela, des activités permettant de se présenter, de mieux se connaître, de créer une ambiance conviviale sont toujours les bienvenues. Les activités brise-glace sont multiples : imagier, jeu, mise en mouvement. L'anim. veillera à proposer une activité adaptée à son groupe et qui ne produira pas d'effet contreproductif pour la dynamique de celui-ci (mise en compétition, stigmatisation ou disqualification).

## La boîte à mots

Les animations sur les mutualités mobilisent beaucoup de mots de vocabulaire spécifiques. Afin de faciliter la mémorisation de ce qu'ils recouvrent pour les participant·es, nous vous proposons d'utiliser une boîte à mots. Sa démarche se concrétise de la manière suivante :

- 1 collecter avec le groupe tous les mots nouveaux ou renvoyant à un jargon spécifique aux mutualités (ex. : affiliés, statut BIM, assurance facultative) ;
- 2 les mettre dans une boîte ou un récipient ;
- 3 à chaque animation en lien avec cette thématique, tirer un ou plusieurs mots dans la boîte ;
- 4 redéfinir collectivement les mots tirés au sort.

Cet exercice peut être proposé en début d'animation. Il peut être particulièrement bénéfique pour les personnes en apprentissage de la langue. Si nécessaire, l'anim. peut s'appuyer sur le **glossaire** présent dans le guide d'accompagnement.

## L'évaluation de la séance

L'animation se termine, place à l'évaluation. Ce temps offre un peu de recul aux participant·es. Il permet de recueillir le ressenti du groupe à la suite des interactions et aux informations échangées ainsi que de sonder les acquis. L'anim. peut également profiter de ce temps pour répondre aux questions pointées en début de séance et qui n'auraient pas été abordées. Enfin, selon le contexte d'animation, ce temps permettra de définir avec le groupe la possibilité de poursuivre les échanges et la réflexion autour d'un autre thème en lien avec les mutualités. Voici quelques questions qui peuvent guider ce temps :

- Que retenez-vous de l'animation ?
- Qu'avez-vous découvert aujourd'hui ? Que connaissiez-vous déjà ?
- Quels sujets souhaiteriez-vous approfondir ?

## Quelques ressources pour l'animation (brise glace et évaluation) :



• Collection « Anim », Fichiers d'animation, Cultures&Santé



• « Motus, des mots pour le dire », Outil pédagogique, Le Grain asbl, 2010



• « Dixit », Jeu de table, Libellud, 2008



• « Le langage des émotions », Imagier, Fédération des Centres Pluralistes de Planning Familial, 2013



• Collection « Les filles du Baobab », Imagiers, Les filles du Baobab



En rentrant c'est la première chose que je vais faire : savoir dans quelle mutualité je suis inscrite.

C'est plus facile de comprendre quand on a le vocabulaire.

Maintenant, s'il y a un problème dans ma famille pour la mutualité, je peux expliquer.

Ce que j'ai compris, c'est que j'ai le droit de demander, de poser des questions.

Je peux remplir le formulaire seule quand je vais chez le docteur. Après, je le dépose dans la boîte aux lettres.

# PARTIE 1

## Qu'est-ce qu'une mutualité ?

### SÉQUENCE 1 – LA MUTUALITÉ : RÔLE, MISSIONS ET FINANCEMENT

À partir des représentations et connaissances du groupe, cette séquence propose d'aborder le rôle, les missions ainsi que les sources de financement des mutualités. Les différentes parties de l'affiche « Les mutualités » serviront de support à la discussion et d'illustration tout au long de l'animation.

#### Objectifs

Découvrir le rôle, les missions et le financement des mutualités

#### Durée

2h30 minimum

#### Supports

- > L'affiche « Les mutualités »
- > Les cartes « Avantages et remboursements »
- > Les cartes « Situations de vie »

#### Pour les variantes

Définition  
[à télécharger ↓](#)

Vignettes « Personnages »  
[à télécharger ↓](#)

### A. Les mutualités, c'est quoi ?

Cette partie propose dans un premier temps de recueillir les représentations du groupe concernant les mutualités. Ensuite, à partir des connaissances et expériences de chaque participant·e, une définition collective est construite.

## Déroulement

→ L'anim. inscrit au centre d'un tableau le mot « Mutualité » et demande au groupe :

– *À quoi pensez-vous lorsqu'on dit « Mutualité » ?*

→ L'anim. organise les idées au tableau en tentant de les partager en 3 catégories, répondant aux questions suivantes :

- *Qu'est-ce qu'une mutualité ?*
- *Qui a droit à une mutualité ?*
- *Que fait une mutualité ?*

Ces catégories peuvent servir de questions de relance ou peuvent être écrites directement au tableau.

→ L'anim. tente de relever les 5 grandes unions nationales de mutualité :

– *Quelles sont les différentes mutualités ?*

→ À partir des mots inscrits au tableau, l'anim. propose de recréer une définition des mutualités. Les idées suivantes doivent se retrouver :

- *Solidarité*
- *Remboursements et indemnités*
- *Accès aux soins de santé*

### Variante

L'anim. découpe les mots de la définition (support à télécharger) et demande au groupe de les assembler pour recréer une définition.

L'anim. s'appuie si nécessaire sur les repères théoriques du guide d'accompagnement :

> Une mutualité, c'est quoi ? p. 8.

## Notre expérience au CARIA

### C'est quoi :

- › C'est la solidarité
- › Les mutualités, c'est du soutien les uns les autres
- › Aide pour la santé
- › Argent

### Qui a droit :

- › En ordre de papier
- › En ordre de cotisation
- › Tout le monde, même quand tu viens de l'étranger
- › Quand tu as un numéro national

### Que fait une mutualité :

- › Remboursement Sport, médicaments, soins, dentiste, chaise roulante...
- › Soutien Handicap, grossesse, social...

## B. Comment sont-elles financées ?

Cette partie permet de questionner le groupe sur le fonctionnement du système des mutualités en Belgique : le principe de solidarité, le financement des mutualités, le rôle de l'INAMI.

### Déroulement

→ L'anim. questionne le groupe

- *Comment faisait-on pour payer ses soins de santé il y a 200 ans ?*
- *Comment fait-on pour payer ses soins dans d'autres pays ?*

→ L'anim. montre la **partie supérieure de l'affiche** :

- *Que voyez-vous sur cette partie de l'affiche ?*
- *Qu'est-ce que l'INAMI ? Que sont les cotisations ?*
- *Qui finance les mutualités ?*

L'anim. explicite si nécessaire le financement des mutualités à partir des repères théoriques du guide d'accompagnement :

- > Le fonctionnement du système des mutualités, à partir de la p. 10.

## C. Quels rôles jouent-elles auprès des citoyen-nes et dans la société ?

Cette partie propose de discuter des divers avantages, remboursements et services proposés par les mutualités. Elle évoque également le rôle qu'elles jouent dans la société.

### Déroulement

→ L'anim. étale les cartes « Situations de vie » sur la table et prend une pelote de laine. L'anim. invite le groupe à se lever et à se mettre en cercle, et donne cette consigne :

- *Nous allons créer l'histoire imaginaire d'un personnage afin de voir à quels moments et pour quelles situations il va avoir besoin de sa mutualité.*

→ Un-e participant-e choisit une carte « Situations de vie » et commence l'histoire du personnage.

- *Par exemple : Pierre un retraité...*

→ L'anim. garde un bout de la ficelle et lance la pelote à une personne en face.

Cette personne devra inventer une caractéristique au personnage ou un élément lié à son contexte de vie (emploi, problème de santé, statut familial, etc.) :

- *...Vit à Bruxelles avec sa femme...*

### Variante

L'anim propose de lire les vignettes « personnages » et d'identifier les cartes « Avantages et remboursements » à mettre en lien avec l'histoire.

→ Le, la participant·e lance la pelote à une autre personne, en gardant également un bout du fil dans sa main. Cette deuxième personne ajoute un élément pour continuer l'histoire. Et ainsi de suite jusqu'à ce que la pelote de laine passe chez tous et toutes.

• *...Il a des problèmes d'hypertension...*

→ L'anim étale les cartes « **Avantages et remboursements** » sur une table et demande au groupe de faire des liens entre les cartes et l'histoire du personnage :

– *Quand et pourquoi ce personnage pourrait avoir besoin de sa mutualité ?*

→ L'anim. propose ensuite de créer l'histoire d'un autre personnage. Les participant·es identifient également de nouvelles cartes « avantages et remboursements ». Les cartes sélectionnées sont ensuite organisées par couleur sur une table ou au tableau.

→ L'anim. présente enfin **la partie inférieure de l'affiche** et invite les participant·es à l'observer :

– *Quels services proposent les mutualités ?*

– *Quelles sont les aides et remboursements qu'elles proposent ?*

– *Quelles sont les différences entre les trois types d'assurance (entre les trois couleurs) ? Sont-elles gérées de la même manière par les mutualités ?*

– *Que peut faire le service social ? Et le service juridique ?*

– *Quel rôle jouent les mutualités dans la société ? Qu'est-ce que le rôle de plaidoyer des mutualités ?*

– *Connaissez-vous des associations liées aux mutualités ? Que font-elles ?*

L'anim. explicite si nécessaire les services et offres des mutualités à partir des repères théoriques du guide d'accompagnement :

> Le rôle des mutualités p. 14



### Pour aller plus loin

#### ***Le kit « L'histoire des mutualités en Belgique » (Cultures&Santé, 2022)***

permet d'aborder, à partir de cartes illustrées l'évolution des mutualités en Belgique, des premières formes de solidarité en Belgique qui en sont à l'origine, jusqu'aux mutualités d'aujourd'hui.

La piste d'animation sur l'histoire peut être réalisée directement après la partie A de cette séquence.

#### ***L'outil « La sécurité sociale en Belgique » (Cultures&Santé, 2023)***

permet d'aborder en animation le système de la sécurité sociale, son financement, ses différentes branches et ce qu'elles couvrent.

La piste d'animation sur la sécurité sociale peut être réalisée avant ou après cette première séquence, afin d'inscrire la mutualité dans le système de la sécurité sociale.

## SÉQUENCE 2 – CHOISIR SA MUTUALITÉ

Cette séquence propose de réfléchir aux critères à prendre en compte lorsqu'on choisit une mutualité. Il est possible d'aborder le montant des cotisations, la localisation, l'accessibilité, les valeurs et de s'intéresser ensuite aux avantages et remboursements proposés au regard de sa propre situation et de ses besoins.

### Objectifs

- > Identifier collectivement les critères de choix d'une mutualité
- > Identifier individuellement ses besoins en matière de mutualité

### Durée

1h

### Supports

/

### Pour les variantes

Cartes « Avantages et remboursements »

Cartes « Démarches »

Cartes « Situations de vie »

### Déroulement

→ Pour commencer cette piste, l'anim. invite le groupe à réfléchir individuellement aux questions suivantes :

- *Pourquoi avez-vous choisi votre mutualité ? Qu'est-ce que vous aimez dans votre mutualité ? Qu'est-ce qui ne vous convient pas ?*
- *Qu'est-ce que vous attendez d'une mutualité ? Qu'est-ce qui est important pour vous ?*

→ L'anim. invite le groupe à formuler des affirmations :

- *Pour moi une super mutualité, c'est une mutualité qui...*

→ Chacun·e s'exprime en essayant de trouver une nouvelle idée, l'anim. prend note des critères relevés.

→ Lorsqu'il n'y a plus de nouvelles idées, l'anim. invite le groupe à se lever et trace une ligne imaginaire sur le sol :

### Variante

Pour nourrir l'imagination l'anim. peut étaler les cartes « Avantages et Remboursements », « Situations de vie » et « Démarches » de l'outil sur la table.



• « Pas du tout important » —————> « Très important »

→ L'anim. cite un premier critère et invite le groupe à se placer au niveau de l'échelle correspondant au niveau d'importance que chacun·e accorde personnellement à ce critère.

→ L'anim. fait réagir 2 ou 3 personnes sur son choix :

— *Est-ce qu'une personne qui s'est placée de tel côté peut expliquer pourquoi ?*

→ L'anim. recommence le procédé avec 3 ou 4 affirmations de manière à couvrir des critères assez différents.

→ L'anim. propose une discussion de conclusion permettant de relever que :

- Les critères de choix d'une mutualité sont nombreux et variés.
- Il n'y a pas une bonne mutualité pour tout le monde.
- Les personnes ont des attentes et besoins différents par rapport à leur mutualité.
- Les mutualités essaient d'attirer de nouveaux et nouvelles affilié·es en tentant de répondre à ces attentes, elles sont parfois en concurrence les unes avec les autres.

L'anim. explicite si nécessaire les différents statuts d'affilié·es à partir des repères théoriques du guide d'accompagnement :

- > Qui peut s'affilier à une mutualité ? p. 26
- > S'affilier à une mutualité p. 29

## Notre expérience au CARIA

**On est libre de choisir sa mutualité, mais on ne sait pas comment. On écoute les voisins, les amis, et on ne sait pas laquelle est la mieux.**

**C'est l'assistante sociale qui m'a dit de m'inscrire là quand j'ai eu mes papiers, que c'était bien pour moi.**

**Ma sœur est là depuis longtemps, elle m'a dit de prendre telle mutualité. Moi je vois que c'est mieux. Ce qui est important c'est le prix de la cotisation et d'avoir un bon remboursement du médecin.**

**C'est mon mari qui a choisi. Il a pris cette mutualité car c'était juste à côté de la maison.**

# PARTIE 2

## Où trouver de

## l'info en lien avec les

## mutualités ?

### SÉQUENCE 1 – LES SOURCES D'INFORMATION EN LIEN AVEC LES MUTUALITÉS

Cette piste permet un premier recueil des connaissances et ressources du groupe à propos des diverses sources d'information sur les mutualités. C'est une piste introductive pour les séquences 2 et 2bis de cette partie.



#### Objectifs

- > Identifier ensemble les différentes sources d'information existantes en lien avec les services des mutualités
- > Renforcer les capacités à évaluer la fiabilité ou pertinence d'une information



#### Durée

15 min



#### Supports

/

#### Déroulement

→ L'anim. interroge le groupe à partir de la question suivante :

- *De quelles informations avez-vous besoin à propos de votre mutualité ?*

#### Variante

Pour relancer les idées, l'anim. peut proposer de penser aux informations relatives aux critères relevés dans la **Séquence 2 de la Partie 1**.

→ L'anim. note les réponses du groupe dans une partie de tableau. Lorsqu'il n'y a plus de nouvelles idées, l'anim. demande :

- *D'après-vous où peut-on trouver ces informations ?*
- *Auprès de qui peut-on aller les chercher ? Comment savoir si celles-ci sont vraies ou fausses ?*

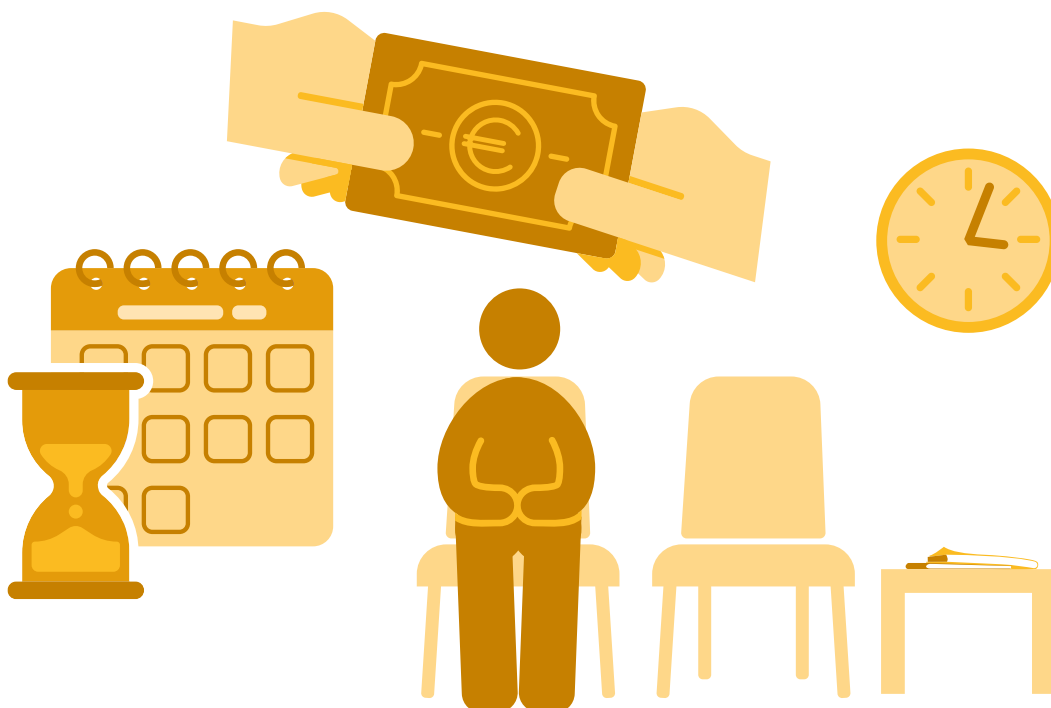
→ L'anim. note les réponses dans l'autre partie du tableau (ou dans une autre couleur).

Voici les éléments-clés qui peuvent émerger lors de cette discussion :

- ♂ Les sources d'informations sont variées : courriers, brochures, journaux, conseiller-es mutualistes, assistant-es social-es, réseau social, entourage, applications, site web...
- ♂ Les mutualités produisent leurs propres supports d'information : brochures de présentation, journal envoyé par courrier, fiches pratiques téléchargeables... Celles-ci sont plus ou moins complexes ou accessibles.
- ♂ Les informations peuvent être officielles, lorsqu'elles viennent de l'État, des mutualités même ou d'autres structures d'aides comme les CPAS.
- ♂ Les informations peuvent être transmises également de bouche à oreille, par un proche. Elles sont plus de l'ordre de l'expérience, ou d'un partage de vécu. Mais elles ne sont pas toujours valables pour toutes les situations.
- ♂ La diminution des guichets et permanences a réduit les possibilités d'échanges directs pour mieux se comprendre.

L'anim. explicite si nécessaire les sources d'information à partir des repères théoriques du guide d'accompagnement :

> Comment trouver des informations sur les mutualités ? p. 36



## SÉQUENCE 2 – RECHERCHER DES INFORMATIONS DANS DES BROCHURES

Cette séquence se penche sur les supports utilisés par les mutualités pour communiquer sur leurs offres et leurs actions. Le groupe pourra analyser collectivement le type de documents existants, les informations qui s’y trouvent et réfléchir à la pertinence ou l’accessibilité de celles-ci.



### Objectifs

- > Se familiariser avec les supports imprimés de communication des mutualités (brochure, journal...) ainsi qu’avec leur contenu, structure et vocabulaire
- > Identifier ce qui facilite ou freine l’accès à l’information dans ces supports



### Durée

1h



### Supports

- > Différents supports imprimés proposés par les mutualités (journaux périodiques, brochures, flyers...)

**Préalables :** Avant l’atelier, l’anim. ou les participant·es récoltent des brochures (ou autres support de communication) de mutualités.

### Déroulement

→ L’anim. invite le groupe à se répartir en sous-groupes de 3 personnes et distribue une brochure différente à chaque sous-groupe :

– *Prenez le temps de découvrir la brochure. Quelles informations y trouve-t-on ?*

→ Dans un 2<sup>e</sup> temps, l’anim. montre la liste des critères de choix d’une mutualité (Cf. *Séquence 2 Partie 1*) :

- *Trouvez-vous des informations en lien avec la liste que nous avons construite ensemble ?*
- *Est-il facile de trouver et comprendre les informations ?*

### Variante

Si la piste sur les critères n’a pas été réalisée, l’anim. peut partir des « informations dont on a besoin » identifiées dans la *Séquence 1 Partie 2*.

Selon le rythme des participant·es, l’anim. peut inviter le groupe à découvrir une autre brochure ou un autre type de documents (journal périodique, flyer).

→ Dans un 3<sup>e</sup> temps, l'anim. invite les participants à se remettre en grand groupe pour échanger :

- *Quelles étaient les informations présentes dans les brochures ?*
- *Avez-vous trouvé beaucoup d'informations en lien avec notre liste ?*
- *Était-ce facile de trouver et comprendre l'information ?*
- *Qu'est-ce qui vous a aidé·e ?*
- *Qu'est-ce qui vous a manqué ?*

L'anim. prend note au tableau des freins et leviers pour trouver et comprendre les informations relatives aux mutualités.

Voici les éléments-clés qui peuvent émerger lors de cette discussion :

- ♂ Les personnes ne sont pas seules responsables de leur capacité à accéder et comprendre une information. Il faut également que l'information soit disponible, actualisée et écrite de manière claire (ex. : sans jargon, de manière aérée et attractive, avec éventuellement un soutien imagé, des signes et des pictos).
- ♂ D'autres leviers sont soutenant pour traiter une information, par exemple : pouvoir en parler de vive voix avec une personne compétente, avoir accès à une traduction...
- ♂ Toutes les informations concernant les mutualités ne se retrouvent pas dans les supports écrits, il est souvent nécessaire de les compléter avec d'autres sources d'informations.

## Notre expérience au CARIA

**Le plus facile serait d'aller au bureau, mais maintenant ce n'est plus possible !**

**Au début, c'est un peu difficile mais, quand on comprend bien la page, c'est plus facile.**

**On voit le prix des avantages, mais on ne comprend pas ce que c'est.**

**Pour internet, c'est très compliqué, j'ai toujours besoin d'un guide.**

**Le texte est très long, on regarde juste les titres et les signes €.**

## SÉQUENCE 2 BIS – RECHERCHER DES INFORMATIONS EN LIGNE

Cette séquence se penche sur l'information présente en ligne, plus spécifiquement sur les sites internet des différentes mutualités. Le groupe pourra analyser collectivement les informations qui s'y trouvent et réfléchir à la pertinence ou l'accessibilité de celles-ci.



### Objectifs

- > Se familiariser avec les sites internet des mutualités ainsi qu'avec leur contenu, leur structure et vocabulaire
- > Identifier ce qui facilite ou freine l'accès à l'information sur ces sites internet



### Durée

1h30



### Supports

- > Matériel technique : projecteur (partie A)
- > Salle avec plusieurs ordinateurs ou plusieurs smartphones (partie B)
- > Vignette « Personnages » à télécharger ↓

**Préalables :** Avant l'atelier, l'anim. a questionné le groupe afin de mieux connaître ses habitudes et usages des outils numériques en matière d'information (smartphone, ordinateur...). Tenant compte de cela, l'anim. :

- se sera équipé-e d'un vidéo projecteur adapté soit à un smartphone soit à un ordinateur,
- veillera si possible à ce qu'il y ait au moins une personne habituée aux outils informatiques par binôme.

### Déroulement

#### A. Découvrir la structure globale des sites

→ L'anim. se rend sur le site d'une mutualité utile pour le groupe et connecte son smartphone ou son ordinateur au vidéo projecteur. L'anim. invite le groupe à découvrir la structure du site :

— *Que trouve-t-on sur ce site ?*

Les éléments suivants peuvent être identifiés : la barre de recherche, la catégorie ou les onglets « Avantages et remboursements », l'onglet « Contact », le bouton de connexion à son espace personnel, le bouton « M'affilier ».

→ L'anim. se connecte au site d'une autre mutualité :

- *Quelles sont les similitudes ?*  
(ex. : boutons pour se connecter à son espace personnel, bouton « M'affilier », la barre de recherche...)
- *Quelles sont les différences ?*  
(ex. : le nom, les couleurs...)

→ Selon le temps disponible, l'anim. peut recommencer le processus avec les sites des autres mutualités.

## B. Réaliser une recherche spécifique

### Déroulement

→ L'anim part de situations fictives : celles imaginées par le groupe (Cf. Séquence 1, partie 1) ou celles présentes dans les vignettes « Personnages ».

- *Quelles sont les informations en lien avec sa mutualité dont le personnage a besoin (remboursement, démarches...) ?*

→ L'anim. les écrit au tableau :

Par exemple, Hannah aurait besoin de :

- connaître les démarches pour être remboursée de séances chez le kiné ;
- connaître les conditions pour être remboursée de son inscription à la salle de sport ;
- savoir combien elle sera remboursée pour le sport.

→ L'anim. invite le groupe à se répartir en binôme et à se munir soit d'un ordinateur, soit d'un smartphone par binôme (en fonction des préférences exprimées précédemment).

→ Lorsque tout le monde est équipé, l'anim. invite le groupe à se connecter sur le site d'une mutualité et à chercher une des informations notées au tableau. L'anim. peut passer dans les binômes pour accompagner à la recherche des informations.

→ Selon l'aisance du groupe :

- l'exercice peut être fait pour plusieurs des informations écrites au tableau,
- l'exercice peut être réalisé sur le site de plusieurs mutualités.

→ Quand les participant-es ont trouvé les informations nécessaires, l'anim. interroge le groupe à partir de la question suivante :

- *Comment avez-vous fait pour trouver les informations ?*

→ L'anim. relève auprès des participant·es les différentes méthodes pour chercher les informations. Il peut les réaliser à son tour sur son ordinateur ou smartphone et les projeter sur grand écran :

- poser la question sur un moteur de recherche ;
- chercher par mots clés sur la barre de recherche du site de la mutualité ;
- chercher dans les onglets et catégories du site.

→ Enfin, l'anim. invite le groupe à échanger sur l'expérience de recherche d'information :

– *Était-ce facile ? Qu'est-ce qui vous a aidé ? Qu'est-ce qui vous a freiné ?*

L'anim. prend note au tableau des freins et leviers pour traiter les informations relatives aux mutualités. Afin d'éviter un sentiment d'impuissance face aux freins, le groupe tente d'identifier un levier pour chaque frein exprimé.

Voici les éléments-clés qui peuvent émerger lors de cette discussion :

- ♂ Les personnes ne sont pas seules responsables de leur capacité à accéder et comprendre une information. Il faut également que l'information soit disponible, accessible et claire (ex. : rubriques claires, textes aérés, texte adapté à l'écran d'un smartphone...).
- ♂ Pour accéder aux informations en ligne, il est nécessaire d'avoir non seulement le matériel adéquat mais aussi de savoir utiliser internet et comprendre comment les sites sont structurés.



## Pour aller plus loin

**La Fiche Lisa 3 - Comment accompagner un groupe à évaluer l'information pour la santé sur le web ?** propose une piste d'animation pour accompagner un groupe à renforcer son regard critique et ses compétences à évaluer l'information pour la santé présente sur le web.

**Décode la santé. Agir avec les jeunes en faveur de l'esprit critique ([decodelasante.be](http://decodelasante.be))** est une boîte à outils online, co-construite et expérimentée avec les jeunes et pour les jeunes. Elle vise à soutenir leurs capacités à comprendre et à décoder les informations, à les aider à prendre en compte leurs sentiments et émotions dans le traitement de ces informations.



WWW.



# PARTIE 3 Quelles sont les démarches en lien avec la mutualité ?

## SÉQUENCE 1 – LES DIFFÉRENTES DÉMARCHES

Cette séquence aborde les démarches que l'on peut être amené·e à faire auprès de sa mutualité : les différentes étapes, les documents nécessaires et les différences entre elleux. Elle propose également une réflexion sur ce qui facilite ou freine l'activation de ses droits.



### Objectifs

- > Découvrir et comprendre les démarches en vue de bénéficier des remboursements ou de recevoir des indemnités
- > Identifier ce qui facilite ou freine la mise en œuvre de ces démarches
- > Porter un regard critique sur les démarches et questionner l'accessibilité aux droits



### Durée

1h30



### Supports

- > Affiche « Les mutualités en Belgique »
- > Cartes « Démarches »
- > Cartes « Avantages et remboursements »

### Pour la variante

Vignettes « Personnages » à télécharger ↓

### Déroulement

→ L'anim. interroge le groupe à partir des questions suivantes :

- *Quelles démarches doit-on faire auprès de sa mutualité ?*
- *Avez-vous en tête des exemples, des expériences à partager ?*

→ L'anim. présente la partie inférieure de l'affiche et les trois types d'assurances. L'anim. propose ensuite de travailler en trois sous-groupes. Chaque sous-groupe choisit une assurance et un pictogramme représentant une prestation ou un avantage. L'anim. donne à chaque sous-groupe les cartes « Démarches » :

### Variante

Pour la sélection des avantages, l'anim. peut également partir des histoires fictives imaginées par le groupe ou celles des vignettes (en téléchargement ↓).

– *Pour le pictogramme que vous avez choisi, tentez de décrire les différentes étapes nécessaires pour être remboursé, à l'aide des cartes « Démarches ».*

→ Les sous-groupes présentent mutuellement leur démarche. Les connaissances et expériences de chacun-e peuvent venir enrichir les discussions.

Si l'exercice met le groupe en difficulté, il est préférable de faire travailler tous les sous-groupes sur le même avantage ou la même prestation. En fonction du temps disponible, les sous-groupes pourront travailler ensuite sur un autre avantage ou une autre prestation, issue d'une autre assurance (obligatoire, complémentaire ou facultative).

→ L'anim. propose une discussion en grand groupe à partir des questions suivantes :

- *Connaissez-vous ces démarches ?*
- *Qu'est ce qui est parfois compliqué dans celles-ci ?*
- *Qu'est ce qui peut aider ?*
- *Comment pourrait-on simplifier ces démarches ?*

Voici les éléments-clés qui peuvent émerger lors de cette discussion :

- ♂ Certains remboursements (relatifs à l'assurance obligatoire) se font de manière automatique grâce au système de tiers-payant.
- ♂ D'autres remboursements nécessitent de suivre des démarches en plusieurs étapes (plus souvent liés aux remboursements relatifs à l'assurance complémentaire, à l'assurance facultative ou aux indemnités).
- ♂ Les prestataires ne donnent pas systématiquement les informations en lien avec ces démarches. Il est souvent nécessaire d'avoir déjà connaissance de ces droits (ex. : remboursement de lunettes, prime de naissance...).

L'anim. explicite si nécessaire les différentes démarches à partir des repères théoriques du guide d'accompagnement :

- > Les démarches en lien avec l'assurance obligatoire (soins de santé et indemnités) p. 30
- > Les démarches en lien avec l'assurance complémentaire p. 35
- > Les démarches en lien avec l'assurance facultative p. 35

## SÉQUENCE 2 – DÉCODER DES DOCUMENTS

Cette séquence invite à explorer les différents documents que l'on reçoit de sa mutualité ou que l'on doit remplir pour bénéficier d'avantages ou de remboursements. Ils utilisent souvent un vocabulaire spécifique qu'il est nécessaire de s'approprier.



### Objectifs

- > Faire la distinction entre les différents documents en lien avec les démarches de remboursements et avantages (attestations de soin, factures, formulaires de demandes d'intervention)
- > S'approprier les documents à remplir en lien avec les démarches, notamment à travers un travail sur leur contenu et le vocabulaire utilisé
- > Porter un regard critique sur les démarches et questionner l'accessibilité aux droits



### Durée

1h30



### Supports

Une facture- type  
(à télécharger [↓](#))

Un formulaire-type  
(à télécharger [↓](#))

### Déroulement

→ L'anim. interroge le groupe à partir des questions suivantes :

- *Quels documents reçoit-on ou doit-on envoyer à sa mutualité ?*
- *Avez-vous des exemples ?*
- *Quelle est la différence entre ceux-ci ?*

→ L'anim. propose ensuite de travailler en deux sous-groupes. Chaque sous-groupe reçoit une facture-type et un formulaire-type :

- *Prenez le temps en sous-groupe de découvrir ces documents. De quoi s'agit-il ?*
- *Qui envoie ce document ?*
- *Qui doit les remplir ?*
- *À qui doit-on les remettre ?*
- *Quels sont et où sont les éléments qui vous permettent de répondre à ces questions ? ( ex. : intitulé du document, titre et sous-titre, logo, encadré, pointillés...).*
- *Quels sont les mots qui ne sont pas faciles à comprendre ?*

→ L'anim. propose enfin une discussion en grand groupe :

- *Connaissez-vous ces documents ?*
- *Qu'est-ce qui est parfois compliqué dans ceux-ci ?*
- *Qu'est-ce qui peut aider à s'y retrouver ?*
- *Comment pourrait-on simplifier ces formulaires ?*

Voici les éléments-clés qui peuvent émerger lors de cette discussion :

- ♂ Des mots de vocabulaire parfois très spécifiques sont utilisés dans ces documents (ex. : du vocabulaire administratif comme « *je soussigné* » ou « *coordonnées* »).
- ♂ Il est important de pouvoir repérer les informations importantes ou les démarches à réaliser, même lorsqu'on ne comprend pas toutes les informations.
- ♂ C'est le rôle du système de santé et des mutualités de rendre accessibles ces documents et de les simplifier.

## Notre expérience au CARIA

Les lunettes  
ce n'est pas  
toujours  
remboursé.

Quand on va dans  
le privé, la mutualité  
ne rembourse  
presque rien.

Parfois la secrétaire  
dit qu'elle ne sait  
pas si le médecin est  
conventionné, ou combien  
côte la consultation.

Sur les formulaires, on ne comprend pas tout, mais on  
comprend vite ce qu'il faut faire avec.

Il y a beaucoup de mots  
compliqués dans les  
courriers, c'est pour ça  
que je ne prends pas le  
temps de lire.

Quand il faut payer,  
on le voit tout de suite.  
C'est plus clair.

# PARTIE 4

## Comment interagir avec sa mutualité ?

### SÉQUENCE 1 – JEUX DE RÔLE

Cette séquence propose de se projeter dans une conversation avec un·e employé·e d'une mutualité (conseiller·e ou membre du service social) et à identifier ce qui facilite l'exercice des compétences sociales et relationnelles de chacun·e. Il est préférable que cette séquence soit proposée à un groupe qui se connaît, qui est en confiance et qui a une bonne connaissance du système des mutualités et de son fonctionnement.



#### Objectifs

- > Renforcer ses compétences à interagir oralement avec les services d'une mutualité
- > Identifier des leviers qui facilitent la mobilisation de ces compétences



#### Durée

1h30



#### Supports

Cartes « Jeux de rôle »  
(à télécharger ↓)

### Déroulement

→ L'anim. explique l'animation et pose le cadre bientraitant.

*– Nous allons nous exercer à communiquer avec une personne de la mutualité. Pour cela, je vous inviterai à vous mettre en situation devant les autres. Cela peut être impressionnant, il est donc important de fixer quelques règles entre nous. Quelles sont les règles dont vous auriez besoin pour être en confiance pour participer à l'atelier ?*

→ L'anim. note les éléments sur un flipchart ou au tableau (ex. : écoute, respect, tolérance, confidentialité, collaboration, entraide...) et vérifie auprès du groupe s'il est d'accord et prêt à respecter le cadre.

→ L'anim. explique :

- *J'ai besoin de deux personnes volontaires pour jouer la situation. Elles recevront un papier avec des informations sur le rôle qu'elles doivent jouer. Elles auront bien sûr quelques minutes pour découvrir ce papier et pour poser des questions si nécessaire.*
- *À tout moment, si vous ne savez plus quoi dire ou si vous avez un doute sur ce qu'il faut dire, vous pouvez demander l'aide du groupe.*
- *Pendant le jeu de rôle, le reste du groupe ne peut pas intervenir mais je vous demande de bien observer ce qu'il se passe.*

### Variante

Si les séquences précédentes n'ont pas été réalisées, l'anim. peut prendre le rôle de la personne travaillant à la mutualité.

→ L'anim. donne les cartes « Jeux de rôle » aux personnes volontaires. Après avoir pris connaissance de la carte, l'anim. lance le jeu de rôle.

→ À la fin du jeu de rôle, l'anim. interroge les volontaires :

- *Comment vous êtes-vous senti·e ?*
- *Était-ce facile ou difficile ? Pourquoi ?*

→ L'anim. invite ensuite le reste du groupe à partager ses observations :

- *Qu'avez-vous observé ?*
- *Comment la discussion s'est passée selon vous ?*
- *Qu'est-ce qui a aidé ?*
- *Qu'est-ce qui était plus compliqué ?*

→ Un deuxième jeu de rôle peut être proposé. À la fin des mises en situation, l'anim. invite le groupe à réfléchir :

- *Qu'est-ce qui aide dans ce type de situations ? Qu'est ce qui facilite les échanges et la communication ?*
- *Qu'est-ce qui peut être difficile ?*
- *Qu'allez-vous retenir de cet exercice (ex. : trucs et astuces, question à poser) ?*

→ L'anim. prend note au tableau des éléments facilitant la communication.

Voici les éléments-clés qui peuvent émerger lors de cette discussion :

- ♂ La communication avec la mutualité dépend de beaucoup d'éléments qu'on ne maîtrise pas, comme la manière dont le ou la conseiller·e parle, le vocabulaire qu'il ou elle utilise, le temps dont il ou elle dispose, la complexité de l'information.
- ♂ Nous avons des droits face à la mutualité, notamment le droit d'être informé·e et accompagné·e.
- ♂ Pour faciliter la conversation, nous pouvons nous préparer avant l'entretien et être attentif·ves à certaines choses pendant celui-ci.

## Notre expérience au CARIA

### Avant le rendez-vous :

- Noter ses questions
- Prendre les documents utiles

### Pendant le rendez-vous :

- Poser une question à la fois, en commençant par la plus importante
- Demander à la personne de la mutualité de parler plus lentement, répéter, traduire ou expliquer des mots compliqués
- Demander à la personne de la mutualité de l'aide pour remplir les documents
- Demander à la personne de la mutualité d'écrire les informations
- Demander un rendez-vous pour avoir plus de temps, avec le service social, par exemple
- ...



## SÉQUENCE 2 – VISITER UNE MUTUALITÉ

Cette séquence propose au groupe de se familiariser avec l'institution (physique) en vue de renforcer la confiance pour s'y rendre. Cette visite doit s'organiser avec un groupe qui a déjà une bonne connaissance des mutualités.



### Objectifs

- > Renforcer les compétences des personnes à se rendre dans une mutualité
- > Identifier les freins à la mobilisation de ces compétences



### Durée

1h30



### Supports

/

**Préalables :** Il est conseillé à l'anim. de prendre le temps de préparer la visite avec la mutualité. Il faut pour cela :

- prendre contact avec la mutualité de son choix (soit la plus proche, soit celle où la majorité du groupe est affiliée),
- expliquer la démarche,
- vérifier la possibilité de venir avec un groupe et d'être accueilli-es par un-e conseiller-e ou un-e assistant-e social-e.

### Déroulement

→ Avant la visite, l'anim. prépare la rencontre avec le groupe. Il s'agit d'identifier les questions à poser et les personnes qui ont envie de prendre la parole.

Pour les questions à poser, l'anim. questionne le groupe sur ses préoccupations et les oriente pour qu'elles ne soient pas trop personnelles ou spécifiques. L'anim. invite le groupe à sélectionner les deux thématiques les plus importantes.

→ En sous-groupe de 3-4 personnes, l'anim. propose de formuler une question par thématique. De retour en grand groupe, une question générale par thématique est formulée. Elle peut être complétée par des questions plus spécifiques afin d'approfondir le sujet.

→ Ensuite, l'anim. invite les volontaires à exprimer leurs besoins pour se sentir à l'aise pour prendre la parole lors de la visite. Il peut être rassurant, par exemple, de s'entraîner avant la visite. Une personne pourra également prendre la responsabilité de présenter le groupe et la raison ou le contexte de la visite.

→ Après la visite, il est important de prendre un moment d'évaluation. Les éléments à discuter sont les mêmes que pour les autres séquences (voir p. 7), auxquels viennent s'ajouter quelques questions sur la compréhension des informations et sur les émotions ressenties :

- *Qu'avez-vous compris des réponses apportées par le ou la professionnel·le de la mutualité ?*
- *Qu'est-ce qui vous a aidé à comprendre ? Pourquoi c'était difficile de comprendre ?*
- *Pourriez-vous réexpliquer les informations ? Que pouvez-vous faire de ces informations ?*
- *Comment vous êtes-vous senti·es pendant la visite ? Qu'est-ce qui a provoqué cela ?*

## Notre expérience au CARIA

La visite a été réalisée après 6 ateliers sur les mutualités. Le groupe avait une bonne connaissance du système, mais certaines questions très spécifiques sont restées en suspens. Par ailleurs, plusieurs personnes exprimaient toujours un certain décalage : ce n'est pas la même chose de poser des questions dans le cadre de l'atelier et de se rendre à la mutualité face à des conseiller·es qu'on ne connaît pas.

Nous avons dès lors décidé de faire cette démarche tous·tes ensemble pour la démythifier et s'entraîner à exprimer ses besoins pour communiquer.

**Avec les autres je suis plus forte ;  
aller toute seule ça me fait peur.**

Les participant·es ont formulé des questions ensemble et se sont entraîné·es aussi pour présenter le groupe.

Voici les exemples de questions pour l'un des sujets abordés :

*« Si je souscris à une assurance facultative pour les soins dentaires, quel est le délai d'attente avant de bénéficier des avantages ? Est-ce que je serai complètement remboursé de mes frais ? Quelles sont les démarches à faire ? Est-ce qu'il y a des spécificités pour les BIM ? »*

Nous avons reçu un très bon accueil, les participant·es ont eu des réponses à leurs questions. Ensemble, le groupe s'est mobilisé pour soutenir ses porte-paroles. Après cette expérience, le groupe s'est estimé plus à l'aise pour réaliser seul les démarches.

# MOSAÏQUES

## CARTES « AVANTAGES ET REMBOURSEMENTS »

### Cartes assurance obligatoire



Soins psychologiques



Incapacité de travail  
Invalidité



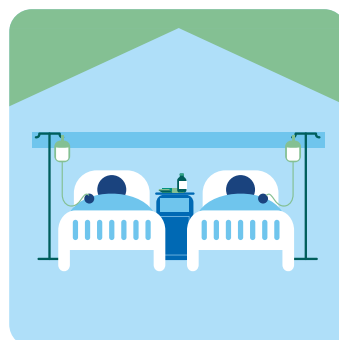
Soins dentaires



Soins infirmiers



Médicaments



Hospitalisations



Revalidation  
Rééducation



Consultations  
Visites médicales



Accouchement  
Grossesse



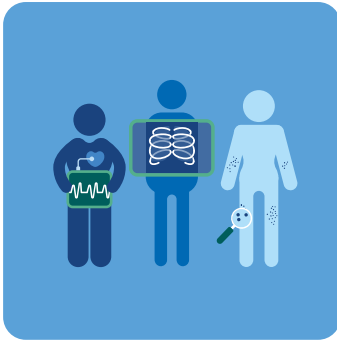
Prothèse et matériel  
médical



Soins de kinésithérapie



Soins en maison de repos



Examens médicaux



Dépistages



Soins chirurgicaux



Transport urgent  
en ambulance

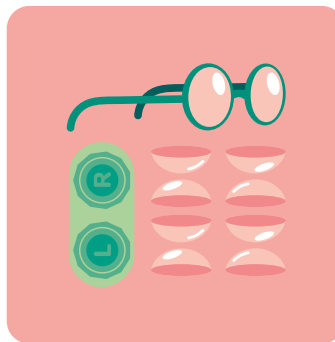


Congés paternité /  
Maternité / Adoption

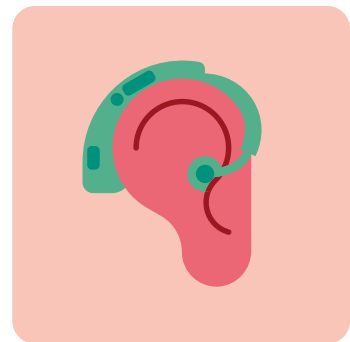
## Cartes assurance complémentaire



Stages de loisirs



Lunettes / Lentilles



Appareil auditif



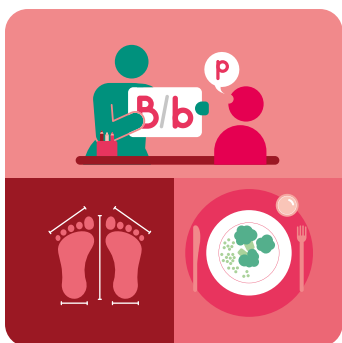
Activités sportives



Aides à domicile



Contraception



Consultations paramédicales  
(Logopédie, diététique...)



Soins d'ostéopathie



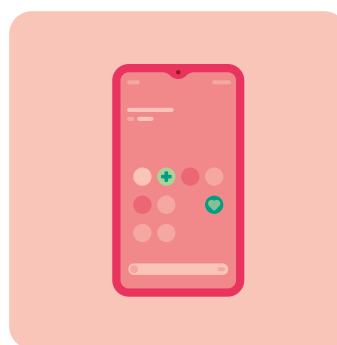
Transports non urgents



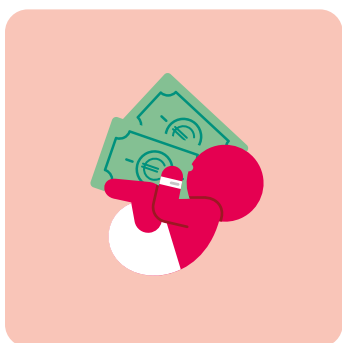
Soins urgents à l'étranger



Formation en secourisme



Applications santé



Prime de naissance



Garde enfant malade

### Cartes assurance facultatif

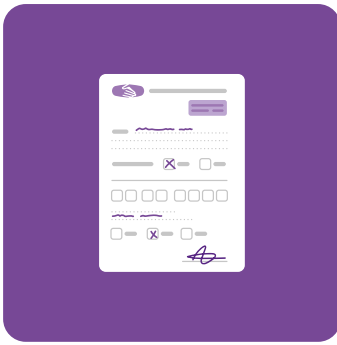


Hospitalisations



Soins dentaires

## CARTES « DÉMARCHES »



Formulaire à remplir



Prescription de médicaments ou d'examen



Attestation de soins



Échange de documents  
(guichet, accueil...)



Échange d'argent  
(paiement, remboursement)



Conversation téléphonique



Stage d'attente



Salle d'attente



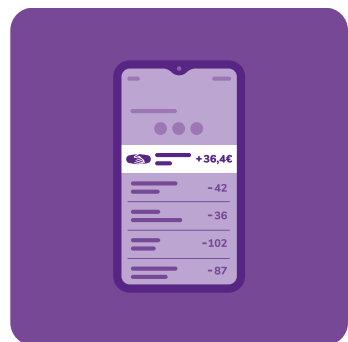
Internet



Télécharger



Boite aux lettres



Remboursement



Cotisation individuelle



Échange de documents  
(guichet, consultation...)



Consultation

## CARTES « SITUATIONS DE VIE »



Grossesse



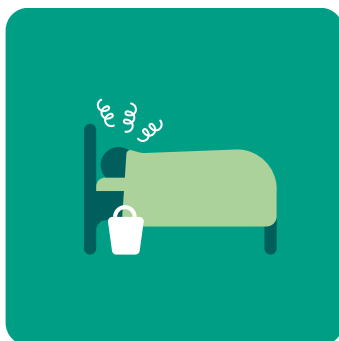
Enfance



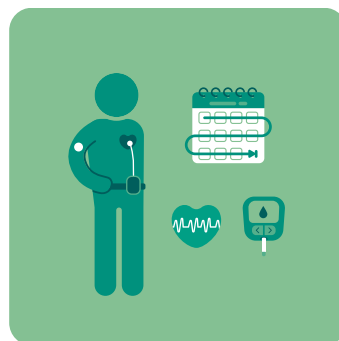
Situation d'handicap



Personne âgée  
Vieillesse



Maladie



Maladie chronique



Relations affectives,  
relationnelles  
et sexuelles





# REMERCIEMENTS

---

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui nous ont aidées, de près ou de loin, à l'élaboration de ce guide d'animation : les participant·es à l'activité « Lundi citoyen » de Cultures&Santé et les participant·es à l'atelier « Mercredi citoyen » du CARIA.

Nous remercions Sabrina Fecchio et Mathilde Allamand de Proforal pour leur aide précieuse dans la relecture des guides.



Rue d'Anderlecht 148,  
1000 Bruxelles

+32 (0)2 558 88 10

[info@cultures-sante.be](mailto:info@cultures-sante.be)

[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)



[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)