



**Un nouveau Kit  
pédagogique sur les  
mutualités :  
Des pistes d'animation  
coconstruites en atelier FLE**  
Cultures et Santé et CARIA ASBL

# Plan

- 1/ Contexte
- 2/ Processus
- 3/ Exemples concrets
- 4/ Réflexions finales

# 1 / Contexte

# Grandes lignes du projet



Co-construction de pistes d'animation avec un groupe de citoyen·nes

Thématique : système des mutualités

Durée : 8 séances de novembre 2022 à mars 2023

Groupe : Moyenne de 6 participant·es – Niveau FLE 2

# Contexte de départ



Volonté de C&S de coconstruire les pistes d'animation de son outil sur les mutualités

Recherche d'un partenaire complémentaire en termes de :

- missions
- publics

Mais s'inscrivant dans une même philosophie d'actions

# Objectifs de l'outil



Vise une meilleure **compréhension du système** des mutualités en Belgique

Vise 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

→ Permis notamment grâce à un travail sur le long court

# Pertinence de la collaboration



Pour le CARIA, la co-construction signifie :

- outils plus adaptés et plus faciles à s'approprier
- meilleure implication et compréhension d'un sujet par le public et les animatrices

# Conditions de la collaboration

- Coller aux besoins et aux questionnements du public (vote)
- Disposer d'un groupe adapté avec prérequis linguistiques (spécifique à ce projet)
- Avoir ou établir la confiance entre les partenaires : interconnaissance (historique de projet commun + connaissance des activités respectives)
- **Se rejoindre sur les objectifs, même si les missions sont différentes.** Notamment dans la volonté d'une réelle co-construction : souplesse, adaptation, réorientation...
- Débloquer du temps pour préparer/évaluer/poursuivre les animations

# 2 / Processus

# Dynamique I



Une séance toute les 2 semaines. Rythme permettant :

- D'avoir une continuité avec le groupe
- De préparer la séance suivante pour les animatrices
- De revenir sur la séance précédente pour le groupe
  - Travailler entre deux séances permet de raccrocher les absents, d'approfondir un point, de laisser décanter.
  - C'est la continuité du travail qui est fait dans les ateliers et non un projet à part.

La dernière séance était une clôture et évaluation du processus

# Dynamique II



Chaque séance :

- est préparée en amont et le déroulé est partagé à la structure d'accueil en avance
- dure 2h30
- est composée d'un brise-glace – d'une expérimentation – d'une évaluation
- est suivie d'un rapide débriefing entre animatrices pour
  - Partage de points de vue
  - Balisage de la suite

# Processus pédagogique I

1<sup>ère</sup> rencontre = interconnaissance et balisage de la thématique.

- Avec un déroulé
- Avec des supports existants (non modifiable : Kit « Histoire des mutualités »)

Rencontres suivantes = expérimentation de pistes, découverte de supports, critique des pistes et supports.

- Déroulé plus souple pour s'adapter aux besoins/remarques/dynamiques
- Récolte des questions et réflexions pour création de la séance suivante (ex. Boite à mots)

# Processus pédagogique II



L'évaluation a une place centrale :

- mini-évaluation à chaque atelier
- évaluation finale
- évaluation de fin d'année

Ce sont les apports de ces évaluations qui permettent la construction/adaptation des pistes et supports.

# 3 / Exemples concrets

# Pictogrammes et Affiche

Questionnement sur les pictogrammes et sur la lecture de l'affiche

Mise à l'épreuve pratique des supports

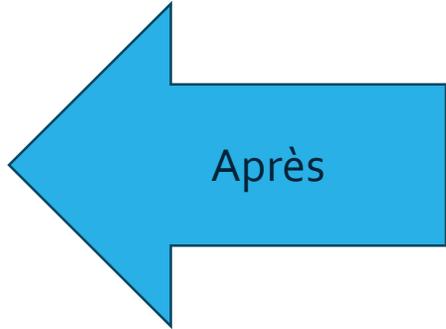
→ Affiche finale = compromis issu de diverses expérimentations (création en sous-groupes de leur propre affiche, c'est l'histoire de...) et de plusieurs regards

Parfois source de frustration pour les graphistes 😊

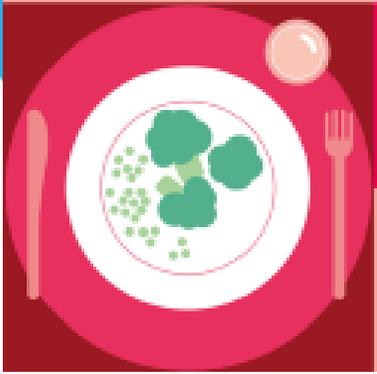
Quels changements ?

- **Affiche:** changement du sens de lecture, simplification des objectifs, clarification des infos
- **Pictos:** Adaptation de plusieurs cartes pour une meilleure compréhension

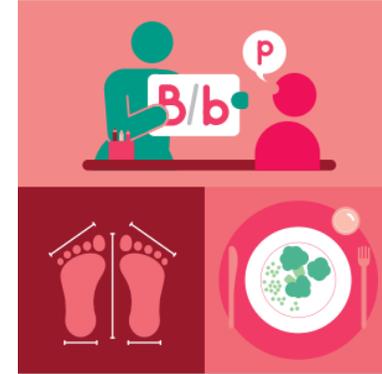




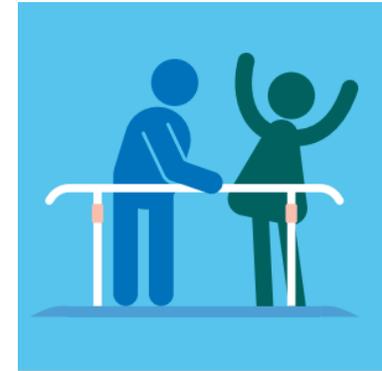
LES MUTUALITÉS EN BELGIQUE



Diversité des exemples



Clarté du message



Représentation du temps



# Utilisation de l'outil informatique I



L'informatique nous a toutes mis en difficulté :

- Complexité des sites pour les participant·es comme pour les anims
- Manque d'expérience dans ce type d'animation
- Programme trop chargé

Il en a résulté une belle synergie :

- rééquilibre entre participantes et animatrices
- humour et persévérance face à la difficulté

# Utilisation de l'outil informatique II



Utilisation différenciée: chercher une information sur un site/ maîtrise de l'application pour une action concrète

Face à ces difficultés :

- Nécessité du contact direct avec sa mutualité (téléphone, guichet...)
- Regard d'un informaticien public pour la piste et allégement de celle-ci

# Utilisation de documents authentiques I



L'exploration de formulaires et factures réelles permet de raccrocher au quotidien des personnes

- Sens de l'animation amène un investissement, les participants s'emparent du sujet
- Ce qui est valable pour les documents de la mutualité est valable pour beaucoup d'autres documents administratifs

L'analyse des documents a fait émerger un **regard critique**, une frustration/colère « Pour une facture, ils savent être clairs » [contrairement aux formulaires pour bénéficier de remboursements]

→ Création d'un formulaire et d'une facture neutre permettant de décortiquer les infos utiles



Hôpital C.H.U. Sainte Gudule  
Rue Gudule 18,  
1000 Bruxelles

Sacha Guernon  
Rue Engeland 492,  
1000 Bruxelles

Número I.N.A.M.I. : T/23776/60/012  
Número BCE : 025694788  
Téléphone : 02/543.25.74

Número de facture : 224899651  
Date de facture : 18/05/2024  
Date d'envoi : 13/07/2024  
Número de dossier : 01589506

Número d'admission : 48453927  
Date de naissance : 13/01/1981  
Mutualité : 134/845348  
Soins du : 02/04/2023 au : 03/04/2023

## FACTURE D'HOSPITALISATION

1. Frais de séjour hospitalisation						
	Du	Au	Nombre de jours	À charge de la mutualité	À charge du patient (2)	Supplément (3)
Frais de séjour	02/04/2023	03/04/2023	2	198,26	46,31	
Sous-total 1 - Frais de séjour				198,26	46,31	

2. Honoraires des prestations de soins (médecins ou autres dispensateurs)								
Honoraires remboursables	Stat. Disp. (1)	Admission	Date	Code (4)	Nbre	À charge de la mutualité	À charge du patient (2)	Supplément (3)
Honoraires partiellement à charge de la mutualité	C	48463927	03/04/2023	102255	1	61,67	3,00	
Demandé par : Bofamy Phaneuf								
Sous-total 2 - honoraires des prestations de soins						61,67	3,00	

TOTAUX	À charge de la mutualité	À charge du patient (2)	Supplément (3)
Total	259,93	49,31	
<b>À payer par le patient</b>			<b>49,31</b>

Solde à payer par le patient au compte : BE90 0967 6459 445 BIC : CGKCBEBB  
avec la communication structurée ++487/1654/65420+++

(1) Conventienné (C) : le dispensateur est lié aux tarifs fixés dans une convention.

Partiellement conventienné (PC) : Le dispensateur est certains jours lié aux tarifs fixés dans la convention. Le dispensateur ou l'hôpital peuvent vous donner plus d'informations à ce sujet.

Non conventienné (NC) : le dispensateur n'est pas lié aux tarifs fixés dans une convention.

(2) La rubrique « À charge du patient » comprend les montants personnels prévus légalement, des montants pour des produits non-remboursables (rubrique pharmacie), des montants pour des prestations pour lesquelles l'assurance maladie n'intervient pas (rubrique honoraires) et des « autres montants » (rubriques « frais divers » et « autres fournitures ») et montants entièrement à charge du patient pour lesquels la TVA est due (montants hors TVA)

(3) Supplément : est facturé en plus du montant officiel des honoraires. Ces montants peuvent être facturés par des médecins non-conventiennés ou partiellement conventiennés et sont entièrement à charge du patient.

(4) Vous pouvez trouver la description complète de la prestation et ses tarifs de remboursement en introduisant le code de celle-ci dans la banque de données « Momensoft » disponible sur le site web de l'INAMI : <https://www.inami.fgov.be>



MUTUELLE SANTÉ

Avantage  
Demande d'intervention

## INSCRIPTION CLUB SPORTIF - SALLE FITNESS

### À COMPLÉTER PAR LE BÉNÉFICIAIRE

Nom et Prénom : .....

N° d'identification du Registre National : .....

Date de naissance : ...../...../.....

Rue et n° : .....

Date : ...../...../.....

Signature :

Collez ici la vignette du bénéficiaire

### À COMPLÉTER PAR LE (LA) REPRÉSENTANT(E) DU CLUB OU DE L'ASSOCIATION SPORTIVE

Je soussigné.e : .....

représentant l'association ci-dessous :

Nom : .....

Adresse : .....

Code postal et localité : .....

N° de téléphone : .....

Certifie sur l'honneur que ..... a bien payé la somme de  €

pour la période du ...../...../..... au ...../...../.....

pour la pratique du sport suivant : .....

Cachet du club sportif/salle fitness

Date : ...../...../.....

Signature :

Conditions d'intervention :

La Mutuelle Santé vous rembourse jusqu'à 45 € par an et par personne pour votre abonnement sportif.  
Vous pouvez aussi utiliser ce montant pour des consultations chez le diététicien.

# Visite de la mutualité



Au cours des ateliers, la visite est apparue comme une évidence

La visite a permis :

- Mise en pratique des connaissances
- La discussion avec la mutualité « en toute sécurité »
- Sensation de clôture

! Nécessite du temps d'organisation (contact avec la mutualité et préparation avec le groupe)

→ Nous avons reçu un très bon accueil (pas souvent sollicitée? Contact clé?)

# 4 / Réflexions finales

# Réflexions



Posture => Nécessite du temps pour passer d'une posture d'« experte » à une posture de « facilitatrice ». Leviers :

- Réfléchir ensemble aux questions qui nous sont posées (ex. C'est quoi la meilleure mutuelle?)
- Disposition de la salle/place des anims

Importance des moments informels pour créer la confiance, l'implication, l'interconnaissance...

Lâcher-prise sur le programme (davantage à apprendre du groupe en prenant le temps sur peu de choses, qu'en balayant tout le programme rapidement)

Les participant-es se sont posés des questions qu'ils ne s'étaient jamais posés/permis de se poser (appropriation du domaine de la santé/justice/banque + regard critique)

→ Tous les apports du groupe sont mis en valeurs dans les encarts « Notre expérience au Caria »

# Evaluation



## Evaluation court terme

- Intérêt pour la thématique
- Compréhension du système et de ses missions
- Autonomisation dans les démarches

## Evaluation long terme :

- Le projet des mutualités est remis en avant parmi les autres projets de l'année



DES QUESTIONS ?

# Merçi



cultures  
& santé

