

Gros plan sur

# Service, conseil et accompagnement

La MC Liège souhaite être encore plus proche de ses membres. Dès le 17 novembre, les horaires des agences seront adaptés et permettront des entretiens sur rendez-vous pour un accueil privilégié et sans file d'attente.

**Une récente enquête menée par la MC Liège** auprès de ses membres (au nombre de 194.000 sur les arrondissements de Liège-Huy-Waremme) visait à cerner davantage les attentes de ceux-ci et leur mode de fonctionnement pour s'y adapter au mieux.

### Constats et attentes

Parmi les principaux constats, Julie Lange (Directrice du département de l'assurance) relève "une grande satisfaction du service rendu en agence. Le membre qui entre dans une de nos agences se sent bien reçu, écouté et conseillé". Et ils sont nombreux !

À l'heure d'Internet, du mail et des applications mobiles, l'agence reste le mode de contact privilégié.

tion particulière afin de faciliter le contact entre la mutualité et ses affiliés (lire encart ci-dessous).

"Quatre grandes attentes sont ressorties de cette enquête : le souhait d'un gestionnaire de dossier attiré, davantage de flexibilité entre les horaires des agences, de l'anticipation et la possibilité de prise de rendez-vous. Le membre aime se sentir attendu, avec un dossier pré-analysé, et il souhaite être averti par sa mutualité lorsqu'elle détecte un problème, un changement ou un avantage qui lui est destiné".

### Nouveaux horaires

À partir du lundi 17 novembre, les 22 agences de la MC Liège adapteront leurs horaires pour satisfaire à ces souhaits.

Comme l'explique Julie Lange, "nous augmentons notre accessibilité en permettant au membre de toujours trouver, à proximité de chez lui, une agence ouverte, certains jours jusque 17h. Nous répondons à cette demande de rendez-vous exprimée au travers de



l'enquête en proposant des plages horaires qui permettront d'accueillir le membre de manière privilégiée et à sa meilleure convenance.

Et puis, début 2015, le système de remboursement des attestations de soins sera automatisé : nos membres continueront ainsi à recevoir le plus rapidement possible leur remboursement et nos conseillers se consacreront encore davantage à l'accueil et au conseil".

Retrouvez tous ces nouveaux horaires (agences, service social...) sur [www.mc.be/points-de-contact](http://www.mc.be/points-de-contact) ou renseignez-vous auprès de votre conseiller mutualiste.

STÉPHANIE BOUTON

"Nous répondons à cette demande de rendez-vous en proposant des plages horaires qui permettront d'accueillir le membre de manière privilégiée et à sa meilleure convenance".

## L'agence de Chênée déménage !

Afin de mieux vous accueillir, l'agence de Chênée déménage et intègre de nouveaux locaux.

Dès le **lundi 17 novembre**, la nouvelle agence ouvrira ses portes au public.

Information, conseils, votre conseiller mutualiste vous accueillera dans ce nouveau lieu aux heures suivantes :

- > Lundi et jeudi de 9h à 12h30
- > Mardi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h
- > Mercredi de 13h30 à 17h
- > Vendredi de 13h30 à 16h

Pour votre meilleur confort, cette agence sera également disponible sur rendez-vous le lundi de 13h30 à 16h ainsi que le mercredi et le vendredi de 9h à 12h30.

Le mardi matin, l'assistante sociale sera à votre service pour vous aider dans les démarches administratives, la recherche des droits, législations et dispositifs sociaux qui vous concernent (allocation de handicap, CPAS...). Elle vous accompagnera dans les moments difficiles consécutifs à la maladie ou à l'incapacité de travail.

Pour permettre au mieux ce déménagement, l'agence actuelle sera fermée les **jeudi 13** et **vendredi 14 novembre**.

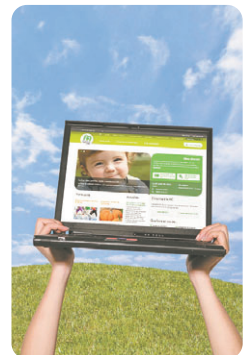


À l'occasion de l'ouverture le **lundi 17 novembre**, nous vous fixons rendez-vous entre 9h et 16h pour une journée portes-ouvertes : verre de bienvenue, animations et sensibilisation à l'hygiène dentaire pour les enfants, distribution de cadeaux seront au menu de cette journée festive.

Nouvelle adresse (dès le 17 novembre) : boulevard de Beaufrapont 19 à 4032 Chênée.  
Contact : 04/367.48.00 • [chenee@mc.be](mailto:chenee@mc.be)

## Contactez-nous !

- > **en face à face** : votre conseiller mutualiste vous accueille dans de nombreux points de contact\*.
- > **par courrier** : grâce à notre important réseau de boîtes aux lettres mutualistes\*, votre courrier (attestation de soins, commandes de vignettes...) est traité dans les meilleurs délais. Des enveloppes vertes sont mises gratuitement à votre disposition.
- > **par téléphone** : pour tout renseignement, vous pouvez contacter le numéro gratuit 0800 10 9 8 7 (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 13h) ou votre conseiller mutualiste\*.
- > **par Internet** : la MC où je veux, quand je veux ! En plus d'une foule d'informations, le site [www.mc.be](http://www.mc.be) vous propose l'accès à votre dossier personnel en ligne !
- > **par e-mail** : vous retrouverez sur notre site Internet les adresses e-mail de chacune de nos agences\*.



Vous souhaitez prendre rendez-vous dans votre agence habituelle ?  
Une seule adresse à utiliser dès le 17 novembre : [rdv.liège@mc.be](mailto:rdv.liège@mc.be)

\*Coordonnées sur [www.mc.be/points-de-contact](http://www.mc.be/points-de-contact)

**Mutualité chrétienne de Liège**  
38 Place du XX Août à 4000 Liège  
Éditeur responsable : Rudolphe Bastin  
Coordinatrice Presse et Médias : Stéphanie Bouton  
Tél. : 04/230.16.57 - Service Communication-Marketing

E-mail : [enmarche.liège@mc.be](mailto:enmarche.liège@mc.be)

Une erreur dans votre adresse postale ?  
Signalez-le via [www.mc.be/journal](http://www.mc.be/journal) ou auprès du 0800 10 9 8 7

## Doccle : gérez vos documents en ligne !

Doccle est une plate-forme administrative en ligne, mise à votre disposition gratuitement depuis le mois de mars par divers organismes (mutualités, banques, entreprises d'utilité publique...). Il vous permet de recevoir et de conserver les documents numériques de ces organismes dont la MC fait partie.

En un seul lieu, Doccle rassemble une boîte aux lettres, un bureau, un soutien administratif et une archive. Doccle vous permet de gérer de façon rapide, sûre et simple tous vos documents MC. Il est disponible partout et à tout moment.

Infos et inscription : [www.mc.be/doccle](http://www.mc.be/doccle)



Jeunes

# Formation à l'animation



Pour offrir aux enfants un encadrement et des animations de qualité, Jeunesse & Santé, mouvement de jeunes de la MC, organise une formation à l'animation reconnue et homologuée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Planifiée sur deux années, elle comprend une session théorique et des stages pratiques supervisés.

J&S est un mouvement spécialisé dans l'animation des jeunes. Les animateurs sont tous des volontaires. Dans les arrondissements de Liège-Huy-Waremme qui regroupent huit sections géographiques\*, près de 250 jeunes âgés de 16 à 25 ans consacrent leur temps et leur énergie à encadrer les plus jeunes (de 3 à 16 ans).

Jeunesse & Santé met tout en œuvre pour que chacun puisse développer sa personnalité, s'épanouir au sein du groupe et être actif face aux réalités du monde.



### Missions

Outre le développement d'actions avec les enfants et les jeunes, J&S a pour missions la promotion de l'éducation à la santé (santé physique, psychique et sociale), la sauvegarde et la valorisation des intérêts des jeunes (notamment à l'aide d'informations sur leurs droits et devoirs) et la réalisation de la politique "jeunesse" de la MC (définie conjointement par celle-ci et J&S).

### Devenir animateur/animateurice

Afin de mener au mieux ses actions, J&S organise une formation à l'animation, véritable porte d'entrée dans le mouvement. Chaque année, J&S Liège forme une centaine de jeunes animateurs motivés. L'objectif de cette formation est de devenir un "Cracs" : un Citoyen responsable, actif, critique et solidaire. Jeunesse & Santé met tout en œuvre pour que chacun puisse développer

sa personnalité, s'épanouir au sein du groupe et être actif face aux réalités du monde. Cette formation de base comprend des aspects théoriques (techniques d'animation...), psycho-pédagogiques (méthodologie du jeu, psychologie de l'enfant et de l'adolescent...) et pratiques (animations d'enfants lors de plaine, stage ou séjour J&S). Elle se déroule en quatre modules répartis sur deux années, complétés par des stages pratiques. Le premier module de formation aura lieu du **vendredi 26** (en matinée) au **mercredi 31 décembre** (vers 17 heures). Une réunion d'introduction est programmée en soirée le **lundi 1<sup>er</sup> décembre**. Pour y participer, il faut avoir 16 ans accomplis (maximum 20 ans) et s'engager pleinement dans une des huit sections locales de J&S Liège.

La réussite de cette formation sera confirmée par l'obtention d'un brevet d'animateur de centres de vacances reconnu par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

### Envie de plus de formations ?

Par la suite, les animateurs J&S peuvent poursuivre leur parcours par des formations complémentaires pour les animateurs brevetés (coordinateur de centre de vacances, formateur...) ou non brevetés (grimaces, jeux coopératifs, sophrologie, danses folk, magie, veillées spectacle...).

Infos et inscriptions :  
04/221.74.41 • [js.liège@mc.be](mailto:js.liège@mc.be) • [www.jsliège.be](http://www.jsliège.be)

\* Liège, Ans, Seraing, Huy, Ourthe-Ambiècle, Basse-Meuse, Waremme-Hannut, Micheroux-Oline-Fleurin

### Prix (paiement pour un module à la fois)

	1 <sup>re</sup> ANNÉE		2 <sup>e</sup> ANNÉE	
	NOËL	CARNAVAL	TOUSSAINT	CARNAVAL
MEMBRE MC	130 EUR	60 EUR	70 EUR	60 EUR
NON MEMBRE MC	195 EUR	90 EUR	105 EUR	90 EUR

Ces prix comprennent les repas, le logement, les déplacements, l'assurance, l'animation et les temps de formation lors des week-ends concernés, le foulard Jeunesse & Santé Liège.

### Assurance complémentaire

## Vaccination : 25 euros par an

Chaque année en automne, la grippe refait son apparition. Pour ceux qui font le choix de la vaccination, il est opportun de rappeler qu'une intervention est prévue dans le cadre de l'assurance complémentaire. La MC Liège vous rembourse 25 euros lors de l'achat de vaccins anti-infectieux, désensibilisants ou pour certains vaccins lors d'un voyage à l'étranger.

**Grippe, rougeole, méningocoque, tétanos...** De nombreux vaccins sont conseillés au cours d'une vie. La MC Liège intervient à raison de 25 euros par an et par bénéficiaire lors de l'achat de vaccins anti-infectieux, de traitements désensibilisants ou de certains vaccins lors de voyages à l'étranger : fièvre jaune, fièvre typhoïde, méningites A, C, W, Y, encéphalite japonaise, encéphalite à tiques et hépatite A. Cette intervention s'effectue après l'intervention éventuelle de l'assurance soins de santé obligatoire et

concurrence du montant du vaccin restant à la charge du membre.  
**Comment bénéficier de cet avantage ?**  
Moyennant une prescription médicale, l'intervention peut être obtenue sur présentation d'une attestation (BVAC) à demander à votre pharmacien. Si vous vous faites vacciner dans un centre de vaccinations agréé, n'oubliez pas de faire compléter un formulaire "preuve d'achat de vaccins pour voyageurs".



Ce formulaire et la liste des vaccins remboursés sont disponibles sur [www.mc.be](http://www.mc.be) ou auprès de votre conseiller mutualiste.

### POINTS DE CONTACT

En raison de l'Armistice, nos agences et services administratifs ne seront pas accessibles au public le **lundi 10** et le **mardi 11 novembre**.

### SOLIDARITÉ

#### Petit déjeuner équitable et bio



Dans le cadre de l'opération 11.11.11\*, le comité de partenariat "Burkina Faso" de la MC Liège organise un petit déjeuner équitable et bio au profit du CNCD-11.11.11 : une occasion de découvrir la qualité et l'originalité des produits équitables d'Oxfam et de nos produits bio locaux. L'entière des bénéfices du petit déjeuner sera reversée au CNCD-11.11.11. Bienvenue à tous !

Date : **Jeu**di 20 novembre de 7h30 à 9h  
Lieu : À la MC Liège, place du XX août 38 (4<sup>e</sup> étage) à 4000 Liège  
Prix : 5 EUR/personne (paiement sur place)

Réservation obligatoire pour le 10 novembre : 04/230.16.20 • [cooperation-internationale@mc.be](mailto:cooperation-internationale@mc.be)

\*L'opération 11.11.11 est une grande récolte de fonds pour financer des projets de développement, menés au Nord et au Sud par les ONG membres du CNCD-11.11.11 et leurs partenaires locaux.

### ÇA SE PASSE

#### Ensemble contre le Sida

Le Centre de Référence Sida du CHU de Liège vous invite à une conférence au profit de l'ASBL Solidarité Centre de Référence. Au programme :

- > "Nouvelles stratégies de dépistage VIH : pour une meilleure adéquation"
- Docteur Françoise Lequarre**, médecin, service de Médecine interne et infectiologie, CHU de Liège.
- > "Les antiviraux comme acte préventif : traitement, PEP et PrEP"
- Docteur Filip Moerman**, infectiologue interniste (MD, MSC, DTM), CHR de la Citadelle de Liège.
- > "Evolution du paradigme de prévention du VIH : le concept de prévention combinée, de la théorie à la pratique"
- Thierry Martin**, directeur de la Plate-forme Prévention Sida, Bruxelles.

Date : **Mardi 2 décembre** de 19h à 22h  
Lieu : CHU - auditorio Roskam, Domaine du Sart Tilman B35 à 4000 Liège  
Prix : 15 EUR (professionnels) • 10 EUR (étudiants)  
Réservation souhaitée pour le 27 novembre : 04/270.31.90 • [crs@chu.ulg.ac.be](mailto:crs@chu.ulg.ac.be)

Accréditation Ethique et économique - Accréditation Pharmacie demandée

### BIEN-ÊTRE

#### Luminette



Les magasins Qualias et Optival vous offrent 20% de réduction sur une lunette de luminothérapie. Vous supportez mal le manque de lumière ? Vous êtes à la recherche d'un appareil de luminothérapie pratique et performant ? Vous êtes quelqu'un d'actif et ne souhaitez pas rester assis à côté d'une lampe éblouissante ? Découvrez la luminette, une lunette de luminothérapie portable et efficace 100% belge !

// 20 % DE REMISE //

Prix de vente habituel : 219 euros\* - remise de 20% pour les membres MC de la Province de Liège.

#### Plus d'infos et achat en magasin :

- Optival Huy - 085/84.29.16.
- Optival Liège - 04/221.33.20.
- Optival Theux - 087/31.47.33.
- Optival Visé - 04/379.76.11.
- Optival Eupen (Lontzen) - 087/88.08.16.
- Qualias Liège - 04/221.18.15.
- Qualias Angleur - 04/367.15.15.
- Qualias Eupen - 087/88.17.15.

[www.qualias-lgve.be](http://www.qualias-lgve.be) - [www.optival.be](http://www.optival.be)

\* Offre valable jusqu'au 31 décembre 2014.

