

Gros plan sur

Conseillère mutualiste : la qualité au service du membre

Depuis l'arrivée du printemps, c'est dans des locaux tout neufs que les conseillers mutualistes de la place du XX Août accueillent, informent, guident et assistent les membres MC. En Marche a profité de ce déménagement pour rencontrer une des quelque 80 conseillères et conseillers qui, chaque jour, veillent à l'accès à des soins de qualité pour tous.

"Ah, vous êtes bien maintenant !"
Christelle Prignon accueille en souriant cette dame qui découvre le nouveau paysager⁽¹⁾ et nous confirme : *"C'est vrai qu'on est nettement mieux dans nos nouveaux bureaux : c'est plus lumineux, plus accueillant et beaucoup plus convivial. Et puis, la nouvelle configuration préserve davantage la confidentialité des données du membre"*.

Information et défense des droits

Passés ces propos de circonstance, l'affiliée présente à la conseillère ce qu'elle croit être une facture d'hospitalisation. En un coup d'œil, Christelle constate qu'il s'agit d'une simple facture de consultation et confirme à la dame qu'il faudra sans doute qu'elle attende quelques semaines avant que l'hôpital ne lui envoie la facture du séjour de son mari récemment sorti d'hospitalisation.

Grâce à son programme, elle vérifie les coordonnées, le dossier du membre et constate que le mari bénéficie de l'assurance hospitalisation Globale Plus 200 qui lui permettra d'être remboursé des soins médicaux et paramédicaux 30 jours avant l'entrée à l'hôpital et 90 jours après. Christelle lui conseille de garder toutes les quittances pour préparer le dossier hospi. Quand la dame lui présente la preuve de paiement d'une consultation, Christelle réagit : *"nous n'avons pas besoin des preuves de paiement pour vous rembourser"*. Lorsque la dame lui pose la question du remboursement de la facture des urgences, Christelle précise : *"une admission aux urgences n'est pas considérée comme une hospitalisation mais la facture pourra vous être remboursée dans le cadre des frais pré-hospitaliers"*.

Une autre membre se présente au bureau de Christelle pour un problème de surfacturation. Elle avait rentré à la MC la facture de son papa hospitalisé en chambre commune mais l'hôpital lui avait facturé plus de 450 euros de suppléments de chambre (les suppléments de

chambre sont interdits en chambre commune et à deux lits depuis le 1^{er} janvier 2010 !). Un peu énervée, la dame explique qu'elle a téléphoné à l'hôpital la veille et qu'on lui a répondu que la MC n'avait toujours pas envoyé le document permettant d'effectuer le remboursement. Christelle vérifie avec le service concerné qui lui confirme que le document a bien été envoyé à l'hôpital. Elle propose de téléphoner elle-même au service facturation de l'hôpital : *"quand c'est la MC qui appelle, cela a tout de suite plus d'impact"* dit-elle en riant. En raccrochant, Christelle peut rassurer l'affiliée : l'hôpital a admis un retard dans la distribution du courrier et rappellera la MC le lendemain pour la tenir informée. Malheureusement, la dame avait payé la facture (600 euros) car l'hôpital lui avait dit qu'elle risquait une majoration si elle ne payait pas : *"Ils m'ont dit : payez toujours pour éviter une majoration et on régularisera ensuite..."*. La conseillère regrette que l'affiliée ne soit pas venue plus tôt : *"on vous aurait dit de ne pas payer car, une fois la facture payée, l'hôpital pourrait être moins pressé de régulariser la situation !"*. Avant de quitter le bureau, la dame confie que son papa est tombé dans le coma suite, selon elle, à une erreur de l'hôpital. Elle se demande s'il y a un recours.

Christelle lui propose de prendre rendez-vous avec le service Défense des membres de la MC Liège, un service d'assistance juridique spécialisé dans le domaine de la santé et qui défend gratuitement les intérêts des affiliés en ordre d'assurance complémentaire.

Conseil et assistance

Durant toute la matinée, la salle d'attente ne désemplit pas : un jeune homme vient mettre à jour sa carte SIS et présente une attestation de soins. Malheureusement, elle est incomplète (le médecin a oublié de signer, d'apposer son cachet et son

code de prestation). Christelle reconnaît que cela peut arriver et lui conseille de toujours bien vérifier. Pour lui éviter de faire la file une deuxième fois, elle lui recommande de déposer son attestation de soins dans une des boîtes aux lettres de la MC et le rassure sur les délais de traitement qui sont identiques. Une dame vient vérifier si sa situation est régularisée car elle planifie un voyage en Australie. Christelle lui remet la carte CEAM (carte européenne d'assurance maladie également valable en Australie⁽²⁾) qui lui permettra, en cas de problème, de se faire rembourser des soins médicaux sur place. Elle lui rappelle que, grâce à son assurance complémentaire, elle bénéficie gratuitement d'une assistance à l'étranger, partout dans le monde.

Un monsieur vient prolonger son droit à l'intervention majorée (IM). Il en bénéficiait jusqu'au décès de sa maman (elle-même BIM) et a pris sa sœur à sa charge. Emargeant tous deux au CPAS, ils ont droit à l'IM, sans trop savoir ce que cela signifie. Christelle imprime la liste des tous les avantages auxquels ils peuvent prétendre : remboursement majoré des soins de santé, ticket modérateur moins important pour les médicaments et les frais d'hospitalisation, tiers payant chez les médecins et les dentistes, exonération de la redevance TV...

Un autre monsieur se présente, un peu perdu suite à un courrier de la MC. Sa compagne va percevoir une pension et elle devient donc titulaire. Elle a dû ouvrir un compte à son nom pour percevoir sa pension et le couple se demande ce que cela va changer au niveau de la mutualité. Christelle rassure, explique simplement mais précisément les choses, chaque fois en vérifiant le dossier du membre et en le complétant si nécessaire.

Un service et une écoute de qualité

Si le taux de remplissage de la salle d'attente peut être source de stress pour le conseiller qui doit essayer de concilier efficacité, rentabilité et qualité du service, Christelle s'en



© St. Bouton

accommoder et prend le temps lorsqu'une situation plus compliquée se présente devant elle. Séparé de sa femme (dont il était à charge) depuis 2009, un membre vient mettre son dossier en ordre. Monsieur n'a pas de revenus professionnels ni d'allocation de chômage mais il est propriétaire de biens privés et professionnels. Pour l'inscrire comme résident et lui communiquer le montant de la cotisation qu'il devra payer, Christelle doit vérifier ses revenus mais il lui manque des documents. Elle lui fixe rendez-vous la semaine suivante pour régulariser sa situation au plus vite. Elle entreprend déjà toutes les démarches pour le mettre en ordre d'assurance complémentaire, l'informe des quelques avantages dont il pourra bénéficier grâce à elle et évoque avec lui les différentes possibilités d'assurance hospitalisation pour qu'il puisse faire son choix.

En analysant sa situation (Monsieur vit pour le moment avec ses parents pensionnés), elle lui signale que ses parents pourraient bénéficier du statut BIM et l'informe des documents à apporter la semaine prochaine pour leur octroyer ce statut. En échange de son adresse mail, elle lui remet un lecteur de carte d'identité électronique pour qu'il puisse consulter son dossier en ligne sur internet et lui explique ce qu'il pourra trouver comme informations sur le site de la MC (historique des remboursements, commande de vignettes et de documents, impression de formulaires...).

Au bout de plus d'une heure, Monsieur s'en va, ravi, signalant qu'il

"ne pouvait rêver meilleur service" et promettant une bonne bouteille !

Application de la législation

Conseillère mutualiste à la MC depuis 2002, cette jeune femme de 32 ans parle de son métier avec enthousiasme : *"J'ai étudié le droit donc j'aime tout ce qui tourne autour de la réglementation, l'application de la législation. Quand j'ai été engagée à la MC à la fin de mes études, j'avais le choix entre une fonction administrative et conseillère mutualiste. J'aimais le contact humain donc j'ai choisi le métier de conseillère. Je rends service, je me sens utile et je suis dans du concret. Et puis, c'est un métier riche et varié"*.

Etant donné la complexité des matières, le système prévoit des référents par matière (assurabilité, indemnités, soins de santé...). Ces référents ont régulièrement des réunions avec le service concerné et ils veillent à transférer l'information vulgarisée aux autres conseillers mutualistes et à les informer des nouveautés. Christelle est référente indemnités et, depuis cette année, elle est également formatrice en indemnités à l'ANMC (Alliance Nationale des MC) : *"Je donne des formations aux conseillers qui ont entre 6 mois et un an d'ancienneté. Cela me permet de maintenir mes compétences et d'améliorer mon expertise : c'est très enrichissant !"*.

⁽¹⁾ La dernière phase de la rénovation du rez-de-chaussée vient de commencer avec, pour objectif, la fin des travaux au 1^{er} juillet. A terme, le centre de services du XX Août abritera l'entité des services aux affiliés : consultations médecins conseils, permanences sociales et pensions, défense des membres...

⁽²⁾ Depuis le 1/9/2009, il existe une convention sur l'assurance soins de santé entre la Belgique et l'Australie.

Vous êtes pressé(e) ?

Afin de limiter votre temps d'attente, n'hésitez pas à déposer vos attestations de soins, dans la boîte aux lettres interne ou externe de votre secrétariat. Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et nos conseillers mutualistes seront encore plus disponibles pour vous informer, répondre à vos questions et gérer au mieux votre dossier.

Pour connaître la liste complète de nos boîtes aux lettres, consultez notre site internet www.mc.be ou demandez la brochure.



Mutualité chrétienne de Liège
Place du XX Août 38 - 4000 Liège
Editeur responsable : Rudolphe Bastin
Coordinatrice Presse et Médias : Stéphanie Bouton
Tél. : 04/230.16.57 - Service Communication-Marketing
courriel : enmarche.liege@mc.be

Bon à savoir

Allocation de chauffage

Les prix de l'énergie explosent. Celui du gasoil de chauffage domestique a augmenté de 26% depuis l'année dernière. Le coût de l'énergie représente donc une part toujours plus importante du budget familial. Pour aider les personnes les plus démunies à payer leurs factures, l'asbl Fonds Social Chauffage peut intervenir. Beaucoup de familles ignorent encore l'existence de ce dispositif...

En 2010, plus de 100.000 familles ont fait appel au Fonds mazout, soit une augmentation de 7,2% par rapport à 2009. Au total, les interventions de ce fonds ont couvert plus de 127 millions de litres de mazout. Pourtant, beaucoup de ménages ignorent encore qu'ils peuvent bénéficier de ce dispositif. Selon de récents calculs, 300.000 Belges seraient susceptibles d'obtenir cette intervention.

Qu'est-ce que le Fonds Social Chauffage ?

Ce Fonds a été créé en 2005 pour intervenir partiellement dans le paiement de la facture des carburants de chauffage des ménages qui se trouvent dans des situations financières précaires. Il s'agit d'une collaboration entre les pouvoirs publics, les CPAS et le secteur pétrolier. L'an passé, le budget du Fonds s'élevait à 19 millions d'euros. En 2011, il sera majoré pour atteindre un total de 21 millions.

Qui peut en bénéficier ?

Plusieurs catégories de personnes peuvent prétendre à une allocation :

- > **Catégorie 1 :** les personnes bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM)
- > **Catégorie 2 :** les personnes aux revenus limités (revenu annuel brut imposable du ménage inférieur ou égal à 15.364,99 euros, majoré de 2.844,47 euros par personne à charge*)
- > **Catégorie 3 :** les personnes surendettées qui bénéficient d'une médiation de dettes ou d'un règle-

Selon de récents calculs, 300.000 Belges seraient susceptibles d'obtenir cette intervention.



ment collectif de dettes et qui sont dans l'incapacité de payer leur facture de chauffage.

Sur quels combustibles porte l'intervention ?

L'intervention porte sur la facture payée pour l'achat de :

- > gasoil de chauffage, à la pompe ou en vrac (dans l'optique de remplir une citerne à domicile),
- > pétrole lampant à la pompe,
- > gaz propane en vrac (dans l'optique de remplir une citerne à domicile).

Le Fonds n'intervient donc pas pour les combustibles suivants : gaz naturel par raccordement au réseau de distribution de ville, gaz propane et butane en bouteille. La livraison doit être faite entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2011.

A combien s'élève l'intervention ?

Pour les combustibles livrés en grande quantité, l'allocation varie entre 14 et 20 cents par litre. Le montant de l'intervention dépend du prix facturé du combustible. Plus le prix est élevé, plus l'in-

tervention est importante.

Le Fonds intervient pour un maximum de 1500 litres par période de chauffe et par famille.

Pour les personnes qui se chauffent au mazout ou au pétrole lampant acheté à la pompe, le Fonds a prévu une intervention forfaitaire de 210 euros. Un seul ticket suffit pour prétendre à l'allocation forfaitaire.

Comment réclamer cette intervention ?

Si vous pensez pouvoir bénéficier du soutien du Fonds Social Chauffage, vous devez introduire votre demande auprès du CPAS de votre commune dans les 60 jours qui suivent la livraison.

Le CPAS vérifiera si les conditions sont remplies et si les documents nécessaires sont joints.

Plus d'infos :

- > Auprès du service social de la MC : 04/221.74.22.
- > Auprès du CPAS
- > Sur le site www.fondschauffage.be
- > Au numéro gratuit 0800/90 929.

* Pour être considérée comme une personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 2.830 euros, sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants.

POINTS DE CONTACT

En raison des fêtes de Pâques, nos centres de service, secrétariats et services administratifs ne seront pas accessibles le **vendredi 22 avril après-midi** et le **lundi 25 avril**.

Pendant cette période, les heures d'ouverture de certains centres de services et secrétariats seront modifiées.

Renseignez-vous auprès de votre conseiller mutualiste ou sur notre site www.mc.be

MOUVEMENT



De Huy à Namur sur le Pays de Liège

!!!

Avec l'UCP, mouvement social des aînés, participez à l'Evasion de printemps 2011 !

Vous naviguerez sur le "Pays de Liège", magnifique bateau de plaisance basé à Liège et spécialement équipé pour vous faire vivre un moment inoubliable.

L'UCP vous propose une promenade tranquille et rafraîchissante à la découverte des beautés parfois insoupçonnées de la vallée de la Meuse...

>> Au programme :

Départ des régions en car.

> **9h : Embarquement à Huy.**

Accueil petit-déjeuner sur le bateau. Navigation avec commentaires.

Repas à bord (crème St-Germain et son croustillant de lard, assiette barbecue, soupe de fruits des bois et glace vanille bourbon - 1 verre de vin ou une boisson soft).

> **14h : débarquement à Namur.**

Découverte guidée du vieux Namur.

> **16h : embarquement et retour vers Huy.**

Animation à bord : vision du film "Le volontariat à l'UCP". Goûter-souper : sandwiches et café.

> **19h : Débarquement à Huy et retour vers les régions en car.**

Où ? Plusieurs lieux de départ possibles : renseignez-vous !

Quand ? Le **mardi 3 mai**.

PAF ? 52 euros (comportant transferts en car, balade en bateau avec commentaires, repas à bord, visite du Vieux Namur).

Plus d'infos et inscriptions (pour le 15/4) auprès des responsables de secteurs ou au 04/221.74.46 - ucp.liege@mc.be

APPEL A VOLONTAIRES

Altéo recherche des volontaires pour ses séjours de vacances.



!!!

Depuis de nombreuses années, Altéo, en collaboration avec la MC, propose aux personnes malades et handicapées un large panel de vacances en Belgique et à l'étranger.

Ces séjours permettent d'entretenir un lien social, de retrouver des amis, d'en rencontrer d'autres, de découvrir de nouvelles régions, de vivre des expériences enrichissantes, avec, en toile de fond, la convivialité et la solidarité.

Les vacanciers en perte d'autonomie ont besoin d'aide et, pour leur assurer le magnifique séjour de vacances tant attendu, une équipe de volontaires est formée pour les accompagner. La mission est à la fois simple et indispensable : être là, aider, pallier aux difficultés de la personne que l'on accompagne.

Altéo manque de volontaires pour le séjour à Nieuport du 10 au 17 juin. Venez vivre une expérience de vie sans précédent.

Nous avons besoin de vous !

Intéressé(e) ? Contactez le 04/221.74.33 ou alteo.liege@mc.be

ÇA SE PASSE

Processus électoral et accessibilité : matinée d'études

!!!

Altéo, la MC Liège, l'ASPH et Solidaris organisent une matinée d'études comprenant deux ateliers pour améliorer la participation des personnes en situation de handicap au processus électoral :

> Accessibilité au lieu de vote : "Aller voter, pour vous, c'est facile ou c'est le parcours du combattant ?"

> Accessibilité citoyenne du vote : "Les élections, pour vous, c'est facile à comprendre ?"

Quand ? Le **vendredi 6 mai** de 9h à 12h30.

Où ? A l'Espace Différences, rue E. Remouchamps 2 à 4020 Liège.

Participation gratuite.

Plus d'infos et inscriptions : 04/237.27.72 ou ceds@provincedeliege.be

Vacances jeunes

Envie de vacances ?

Vous avez envie de faire vivre à vos enfants des moments riches en découvertes, apprentissages et rencontres ? Ne tardez plus : il reste quelques places...

Grâce à votre assurance complémentaire, notre offre de vacances est à prix plancher !

Inscriptions en ligne et détails des séjours sur www.mc.be
Brochure sur demande au 04/221.74.90.



THÈME	DESTINATIONS	DATES	AGES	PRIX MEMBRES MC
Théâtre	Bredene	du 1 ^{er} au 11/7	7-13	439 EUR 229 EUR - BIM : 115 EUR
Aventure/Montagne	Valle Aurina (I)	du 1 ^{er} au 10/7	15-18	725 EUR 619 EUR - BIM : 310 EUR
Péniche-vélo	Amsterdam (PB)	du 9 au 16/7 du 1 ^{er} au 8/8	11-13	362 EUR 215 EUR - BIM : 107 EUR
Séjour à la Mer	Raversijde	du 11 au 21/7 du 31/7 au 10/8	7-13	419 EUR 209 EUR - BIM : 105 EUR
	Middelkerke	du 22 au 31/7	7-13	382 EUR 193 EUR - BIM : 97 EUR
Equitation	Graide	du 24 au 31/7	9-13	374 EUR 227 EUR - BIM : 114 EUR
Kilokiri (enfants en surpoids)	Hosdent	du 31/7 au 6/8 ET du 11 au 13/11	12-14	380 EUR 250 EUR - BIM : 125 EUR