



Les plus-values des **mutualités** & la valeur ajoutée de **Solidaris**



**Votre santé
mérite
le meilleur**



Solidaris

Votre santé mérite le meilleur

Les plus-values des mutualités & la valeur ajoutée de Solidaris

Trop coûteuses, trop politiques, bureaucratiques, pas assez contrôlées, ... nombreuses sont les idées reçues qui collent à la peau des mutualités. En Belgique, plus de 97% de la population y est affiliée... pourtant les confusions et approximations sont nombreuses quand il s'agit de décrire leurs spécificités et leurs missions. Pour les comprendre aujourd'hui, il faut nécessairement regarder dans le rétro et s'intéresser au périmètre de leurs actions.

L'histoire récente nous a également confronté à des crises qui n'ont cessé de se multiplier : pandémie de Covid-19, inondations meurtrières en 2021, explosion des prix de l'énergie et des denrées alimentaires de base. Face à ces chocs, ce sont une nouvelle fois la Sécurité sociale, l'assurance maladie et les mutualités en première ligne, qui ont aiguillé, écouté et plus globalement servi de rempart. Elles ont permis au plus grand nombre de nos concitoyen-ne-s d'éviter que leurs conditions d'existence ne se dégradent trop brutalement, en assurant notamment la continuité des services et des soins.

À l'instar des syndicats, les mutualités sont une des rares organisations encore connectées au terrain. C'est à la fois ce rôle de proximité mais aussi de combat qui fait la plus-value du modèle et en particulier de Solidaris.



Table des matières

Les plus-values des mutualités

1. Historique	08
2. Des missions définies par la loi !	10
3. Bien plus que des organismes de remboursement	11
4. Une gouvernance participative et démocratique !	12
5. Un secteur ultra contrôlé	13
6. Un modèle chic et pas cher	14
7. Un rôle politique affirmé et revendiqué	16

La valeur ajoutée de Solidaris

1. L'organisation au sein de la mutualité	20
2. Un réseau associatif et socio-sanitaire incomparable	24
3. Solidaris actrice du changement dans un monde en mouvement	28

Partie I

Les plus-values des mutualités

1. Historique	08
2. Des missions définies par la loi !	10
3. Bien plus que des organismes de remboursement	11
4. Une gouvernance participative et démocratique !	12
5. Un secteur ultra contrôlé	13
6. Un modèle chic et pas cher	14
7. Un rôle politique affirmé et revendiqué	16

1. Historique

La révolution industrielle voit l'avènement d'une solidarité organisée. C'est l'organisation du travail et sa valeur marchande qui structurent la prévoyance et la solidarité afin de garantir un revenu de subsistance en cas de maladie ou d'accident.

Par après, ces caisses prendront aussi en charge les frais médicaux. Chaque association dispose de son propre règlement fixant la cotisation personnelle et les bénéfices accordés. Ces premières mutuelles sont alors de très petite taille, organisées autour d'une entreprise ou d'une petite commune, et proposent des prestations très variables. La phase de prévoyance sociale se poursuit rapidement par la loi du 3 avril 1851 sur les sociétés mutualistes donnant aux mutualités une première forme juridique spécifique. La loi du 23 juin 1894 portant révision de la loi du 3 avril 1851 sur les sociétés mutualistes a levé les contraintes les plus dissuasives de la précédente loi et élargi les buts pour lesquels les "sociétés mutualistes" peuvent être constituées et reconnues. Des missions principales sont alors reconnues : **assurer des secours temporaires** aux "membres" et à leur famille en cas de maladie, blessures, infirmités, décès mais aussi en cas de mariage ou de naissance d'un enfant ; **assurer une indemnité** en cas soit de perte ou de maladie du bétail, soit de dommage causé à la récolte par des cas fortuits ; **faciliter aux sociétaires et aux membres de leur famille l'achat d'objets usuels ou de consommation**. 1886, des grèves insurrectionnelles font rage, la révolte est provoquée par des inégalités sociales grandissantes, plongeant la population dans la pauvreté...



Déjà les mutuelles servent de rempart à la population, peu à peu, l'État s'y intéresse car elles permettent de limiter la casse ! **Il faudra attendre 1898 pour que l'État subventionne les mutualités officiellement reconnues.** Après la Première Guerre mondiale, l'État belge poursuit sa politique d'aide aux assurances libres organisées par les mutualités, les subsides passant de 20 millions de francs en 1920 à 60 millions de francs en 1940. Ces subsides sont principalement affectés au remboursement des frais de prestations médicales et pharmaceutiques, cette branche devenant la principale activité des mutualités, à côté de l'établissement des réseaux d'établissements sanitaires, d'officines pharmaceutiques, etc.

Au travers de ce bref récap historique, on s'aperçoit qu'en tout temps les mutualités ont servi d'intermédiaire entre l'État, le pouvoir en place et les citoyen-ne-s afin de faire face, de tenir bon dans des contextes socio-économiques difficiles. Autre élément à relever, l'activité des mutualités s'est d'abord développée autour des missions considérées comme secondaires aujourd'hui pour certain-e-s : un réseau de pharmacies, d'établissements sanitaires, ... avec le même objectif poursuivi aujourd'hui, permettre l'accessibilité à la santé au plus grand nombre.

Il faudra attendre la fin de la guerre pour dessiner les contours de la mutualité et de la Sécurité sociale d'aujourd'hui !

Et la Sécurité sociale dans tout ça ?

Elle voit officiellement le jour le 1^{er} janvier 1945, suite à l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 promulgué par le ministre socialiste flamand Achille Van Acker. Les Unions Nationales des Mutualités existantes sont légalement chargées de la gestion de l'assurance maladie obligatoire,

une des branches de la Sécurité sociale.

L'assurance complémentaire se développe avec des avantages spéciaux qui lui permettent d'attirer de nouveaux affiliés. L'affiliation à une mutualité devient obligatoire pour les travailleurs du secteur privé. **En 1963, la loi Leburton dessine les contours de la mutualité d'aujourd'hui :**

- Concertation entre mutualités et prestataires de soins pour fixer les honoraires légaux des soins et leurs remboursements, via l'assurance maladie obligatoire ;
- Tarifs préférentiels pour les patients précarisés ;
- Création de l'INAMI qui contrôle et supervise soins de santé et indemnités ;
- Extension de l'assurance maladie obligatoire à l'ensemble de la population.

En 1990, sur proposition du ministre des Affaires sociales de l'époque, Philippe Busquin, le Parlement belge vote une loi (la loi du 6 août 1990) qui fixe un cadre plus précis à l'organisation et au contrôle des mutualités dans un esprit de transparence et de modernisation.

Ce cadre, encore en vigueur aujourd'hui, permet aux mutualités d'évoluer dans un contexte socio-économique de plus en plus complexe.

La loi fixe les missions des mutualités en insistant sur la promotion du bien-être physique, psychique et social ; précise leurs missions de cogestionnaires de deux branches importantes de la Sécurité sociale : l'assurance maladie et l'assurance invalidité ; et balise leurs activités dans l'assurance complémentaire.

La gestion du secteur mutualiste se professionnalise et prend la forme que nous connaissons aujourd'hui.

2. Des missions définies par la loi !

Les mutualités ne sont ni des administrations publiques ni des entreprises privées. Elles sont... des mutualités. Elles sont le produit d'une histoire et ont des spécificités propres.

Cette histoire est à la fois politique et sociale. Les mutualités ont toujours offert des services à leurs affilié-e-s ET joué un rôle de corps intermédiaire, certaines plus que d'autres. Les missions des mutualités sont strictement définies par la loi. Et non, les mutualités ne font pas "ce qu'elles veulent" !

Leurs missions sont donc définies par la loi de 1990 et se divisent en trois axes principaux :

1°/ Elles sont gestionnaires de l'assurance maladie-invalidité, en d'autres mots, il s'agit de gérer le remboursement des attestations de soins donnés, de conseiller, d'informer, d'accompagner en matière de démarches administratives, de recours aux droits (via le centre de service social) ainsi que dans une approche de prévention de proximité à travers des métiers tels que les community health workers. Il s'agit également d'accompagner, informer et payer les affilié-e-s en cas d'invalidité et d'incapacité de travail.

2°/ Elles participent à la co-décision dans le modèle de concertation, il s'agit de négocier des accords tarifaires avec les prestataires de soins et l'INAMI, d'améliorer le système des soins de santé et en faciliter l'accès pour les patient-e-s. Elles ont pour mission d'interpeller toutes les parties prenantes du système de soins de santé (notamment sur le manque de transparence des

honoraires des médecins, mais également sur le prix des médicaments, sur les déterminants non-médicaux de la santé), de plaider en faveur de la prévention et la promotion de la santé, etc. Leur rôle politique est majeur.

3°/ Elles proposent une assurance complémentaire qui offre une série d'avantages et de services en vue de promouvoir le bien-être physique, psychique ou social.



3. Bien plus que des organismes de remboursement

L'article 2§1^{er} de la loi du 6 août 1990 sur les mutualités et les unions nationales de mutualités stipule que "Les mutualités sont des associations de personnes physiques qui, dans un esprit de prévoyance, d'assistance mutuelle et de solidarité, ont pour but de promouvoir le bien-être physique, psychique et social. **Elles exercent leurs activités sans but lucratif**". Relevons que le législateur fait explicitement référence au fait que **les missions des mutualités ne se limitent pas à la gestion administrative de l'assurance maladie-invalidité mais qu'elles doivent développer un service global à leurs affilié-e-s.**

Dans ce contexte, les mutualités développent de nombreux services qui entrent dans cette définition et qui contribuent à offrir à leurs affilié-e-s une grande variété de services liés à la santé et au bien-être :

- Services d'aides et de soins à domicile
- Services de prévention santé
- Accompagnement social
- Assurance complémentaire octroyant des avantages "santé" qui n'entrent pas dans l'assurance-maladie : prêt de matériel médical, remboursement de soins (vaccins, prise en charge de tickets modérateurs), moyennant le paiement d'une cotisation.
- Un réseau associatif à l'attention des seniors, des personnes en situation de handicap, des jeunes, des femmes qui offre un panel d'activités et de services démarchés (stages, écoles de devoirs, enseignement de promotion sociale, Centres de planning familial, ...).

Les mutualités jouent un rôle essentiel dans notre système de santé. On l'a vu durant la

crise du Covid quand il s'est agi pour l'État de mettre en place le contact tracing ou encore la campagne de vaccination dans laquelle les mutualités se sont fort impliquées. Elles sont complémentaires de l'action des autres services collectifs avec lesquels elles travaillent en bonne intelligence.

Limiter les mutualités à un rôle d'exécutants administratifs serait contraire à la loi et une régression face aux besoins de la population.

4. Une gouvernance participative et démocratique !

Le champ d'action est vaste et peut donner le vertige à l'image des grandes entreprises... à la différence que les mutualités ont été fondées pour et par leurs membres, dans un esprit de prévoyance, d'aide mutuelle et de solidarité. Encore aujourd'hui, les mutualités sont - sur la base d'élections mutualistes démocratiques - administrées par leurs affilié-e-s.

Les compétences de l'assemblée générale et du conseil d'administration ne sont pas à sous-estimer. L'AG sera par exemple en charge d'approuver ou révoquer les modifications des statuts, les budgets et comptes annuels, ... Quant au CA, ses compétences sont relatives à l'organisation administrative, en ce compris l'engagement et le licenciement du personnel, à la définition de la vision stratégique et politique. Pour illustrer concrètement le périmètre d'action des instances, les membres et administrateur-trice-s sont chaque année chargé-e-s d'approuver l'offre de l'assurance complémentaire ou encore de décider ou non d'une augmentation de cotisation. **Les mutualités ne rétribuent donc pas d'actionnaires !** Leur gouvernance est participative et démocratique. Les mutualités en tant qu'associations de membres, sont non seulement **une organisation de services, mais également un mouvement social et une organisation non-marchande.**

Ces spécificités font entrer formellement les mutualités **dans le champ de l'économie sociale et solidaire selon la Commission Européenne.** Si cette notification entrée en vigueur en octobre 2023 peut sembler anecdotique, elle témoigne d'une certaine reconnaissance du secteur mutualiste comme étant porteur de valeurs

et participant différemment à l'économie. Par "économie sociale", on entend : un ensemble d'entités de droit privé fournissant des biens et des services à leurs membres ou à la société, et regroupant des formes organisationnelles telles que les coopératives, les mutuelles, les associations (y compris les associations caritatives), les fondations ou les entreprises sociales, ainsi que d'autres formes juridiques, qui exercent leurs activités conformément aux principes et caractéristiques clés suivants :

- la primauté des individus et des objectifs sociaux et/ou environnementaux sur le profit ;
- le réinvestissement de la totalité ou de la plupart des bénéfices et excédents pour poursuivre des objectifs sociaux et/ou environnementaux et exercer des activités dans l'intérêt des membres/utilisateurs ("intérêt collectif") et/ou de la société au sens large ("intérêt général") ;
- et une gouvernance démocratique et/ou participative.

L'économie sociale est bien plus qu'une variable d'ajustement de l'économie capitaliste, elle peut être qualifiée par l'adverbe "autrement" c'est-à-dire : produire autrement, entreprendre autrement, gérer autrement, consommer autrement et, pour la mutualité, il s'agit d'assurer autrement parce que la santé n'a pas de prix.



5. Un secteur ultra contrôlé

La gestion de l'assurance obligatoire, des offres d'assurance complémentaire et d'assurance hospitalisation, un réseau associatif et socio-sanitaire... Les mutualités ont de nombreuses responsabilités et les flux financiers avec lesquels elles travaillent au quotidien sont conséquents. Le secteur n'agit évidemment pas en sous-marin et les mutualités sont parmi les organisations les plus contrôlées. Et elles le sont à différents niveaux :

- Par l'Office de contrôle des mutualités, organisme d'intérêt public spécifiquement créé pour cette mission et qui les contrôle plus spécifiquement pour :

- o la bonne utilisation des deniers publics ;
- o la bonne utilisation des cotisations des membres ;
- o la qualité des services rendus aux membres ;
- o la transparence de leur fonctionnement.

- Par l'INAMI qui contrôle leur activité administrative (notamment l'application correcte de la législation) et comptable (pour la gestion du budget de l'AMI).

- Par les unions nationales, la loi confie la mission d'exécuter l'assurance obligatoire, en assurant le remboursement des prestations aux affilié-e-s et aux prestataires de soins, ainsi que le paiement des indemnités d'incapacité de travail ou d'invalidité. Les unions nationales délèguent à leur tour une partie du mandat d'exécution de l'assurance obligatoire. En contrepartie, les mutualités doivent rendre des comptes à leur union nationale. L'union nationale est donc chargée de superviser le bon fonctionnement de la mutualité.

En outre, les mutualités sont soumises au même type de contrôle comptable que les entreprises et associations et voient leurs comptes analysés par des réviseurs d'entreprises et ont l'obligation de déposer leurs comptes à la BNB.

Il existe, en réalité, peu d'entités autant contrôlées que les mutualités en Belgique.



6. Un modèle chic et pas cher !

En 2024, les frais d'administration représentent environ 1,4 milliards d'Euros. Le budget total de l'assurance maladie-invalidité est de plus ou moins 40 milliards d'Euros. Cela signifie que les frais d'administration des mutualités représentent 3,7% du budget des prestations de Sécurité sociale qu'elles gèrent pour compte de l'INAMI et qui relèvent principalement des missions suivantes :

- Les remboursements en soins de santé aux patients ;
- La facturation des hôpitaux et autres institutions de soins pour les soins et forfaits qu'ils dispensent aux patients ;
- Le paiement mensuel des indemnités d'incapacité de travail à plus de 900.000 personnes.

La Belgique est un des rares pays où ce sont les mêmes institutions qui gèrent l'assurance-maladie et l'assurance indemnités (versées aux travailleurs/travailleuses en invalidité) ce qui génère déjà, en soi, des économies d'échelle.

La comparaison avec les autres systèmes d'assurance-maladie parle d'elle-même :

- En France (où l'assurance-maladie est gérée par un organisme public paritaire et des caisses départementales), les frais de gestion sont équivalents à 5,5% du budget de l'assurance-maladie.
- En France toujours, la moyenne des frais de fonctionnement des assurances privées et mutuelles complémentaires (qui ont un rôle différent des mutualités belges puisqu'elles ne gèrent pas l'assurance obligatoire) est estimée à 11%.
- En Allemagne, le fonctionnement des caisses

d'assurance maladie (les Krankenkasse) représente 4,4% du budget de l'assurance-maladie.

- En Suisse et aux Pays-Bas où l'assurance-maladie obligatoire est gérée essentiellement par des assureurs privés, ces dépenses de fonctionnement sont respectivement de 4,1 et 3,9% du total des dépenses.
- Aux États-Unis où ce sont des compagnies d'assurances privées qui gèrent les soins de santé, ce ratio peut monter jusqu'à 20%.
- Les compagnies d'assurance qui, en Belgique, gèrent des contrats d'assurances hospitalisation individuels ou collectifs sont relativement peu transparentes sur les frais de gestion mais sont comparables à la France.
- Seules la Suède et la Finlande semblent présenter des ratios de frais de gestion inférieurs à la Belgique.

Les comparaisons sont rendues difficiles en raison des différences qui existent entre régimes d'assurance-maladie mais globalement, on peut dire que la Belgique a un des systèmes les moins coûteux en termes de frais de gestion si on la compare avec ses voisins directs.

Les frais d'administration sont fixés chaque année par le Gouvernement fédéral. En théorie, ces frais sont indexés en fonction de l'évolution des salaires dans des secteurs d'activité comparables (banques, assurances). En pratique, le Gouvernement a très souvent réalisé des économies dans ces frais tout en confiant de nouvelles missions aux mutualités (comme le retour au travail des malades de longue durée) sans forcément les financer...

Rien ne permet de démontrer qu'une reprise de la gestion de l'assurance maladie-invalidité (en acronyme l'AMI) par l'INAMI apporterait des

gains financiers ou d'efficacité. Sans parler du coût que représenterait une telle opération de transfert.

Il existe actuellement 5 unions nationales qui se subdivisent en une grosse quarantaine de mutualités. À titre d'exemple, Solidaris Wallonie est née de la fusion des 5 plus grosses mutualités wallonnes au 1^{er} janvier 2022. Et les processus de fusion/regroupement dans d'autres unions nationales ne sont pas terminés. On reproche souvent aux mutualités de se faire concurrence et de dupliquer inutilement des services. En réalité, les collaborations entre mutualités sont de plus en plus fréquentes et diversifiées : production d'études, mise en commun de processus administratifs, de l'informatique...

Sans nier quelques exceptions, on peut dire que le secteur mutualiste n'est pas un domaine concurrentiel mais plutôt un secteur guidé par le bien commun et les intérêts collectifs. Son pluralisme est plus souvent une richesse qu'une faiblesse.

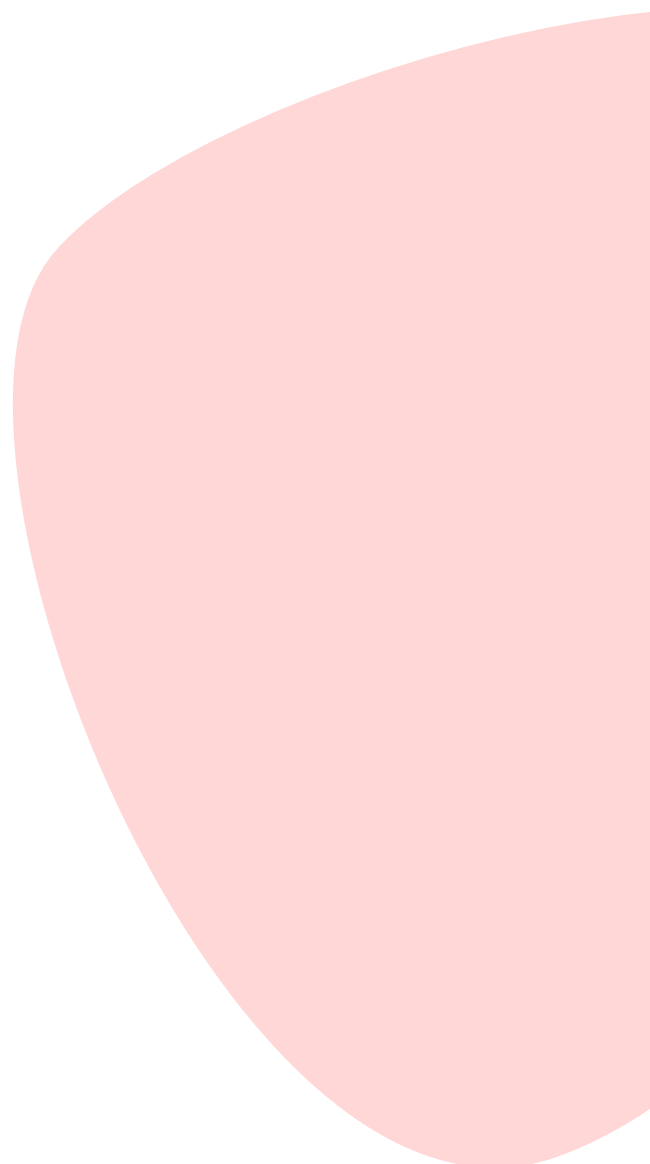
La vraie question à se poser est plutôt la suivante : pourquoi changer de système alors que la gestion de l'AMI donne globalement satisfaction ?

La gestion de l'AMI par les mutualités présente les avantages suivants :

- 1°/** Des frais de gestion plutôt inférieurs aux comparaisons internationales ;
- 2°/** Un réseau d'agences de proximité très dense, à l'heure de la digitalisation des services publics ;
- 3°/** Un degré de satisfaction important des affiliés (les enquêtes d'opinion montrent que les mutualités ont un capital confiance de la population supérieur à celui des administrations publiques) ;

4°/ Un service global : remboursement de soins, paiement des indemnités et accès au réseau des services sociaux et d'aide et de soins.

Hormis des raisons purement idéologiques, on ne voit donc pas très bien l'intérêt de passer à d'autres modèles de gestion dont on ne pourrait garantir ni des gains financiers, ni des gains d'efficacité.



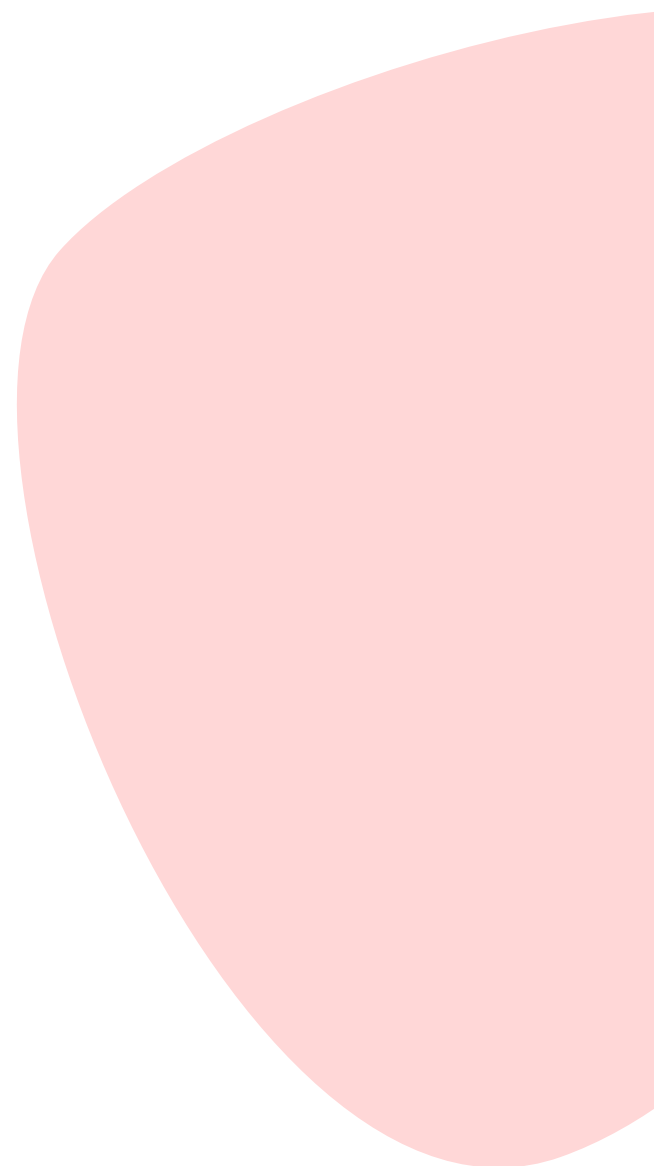
7. Un rôle politique affirmé et revendiqué

Les mutualités ont un rôle “politique” au sens le plus “noble” du terme. Elles participent en effet à l’exercice du pouvoir. Elles n’ont évidemment pas vocation à remplacer ou à se substituer aux institutions politiques. Mais en tant que corps intermédiaires entre l’État et les citoyens, elles jouent un rôle important dans la démocratie. Les mutualités, chacune à leur manière, avec leurs convictions et leurs positionnements qui leur sont propres défendent leurs affilié-e-s et, l’accès aux soins de santé. Les mutualités, certaines plus que d’autres, se positionnent en syndicat des patients !

À l’inverse de pays très centralisés comme la France, la démocratie dans notre pays repose sur un système politique des pouvoirs et des contre-pouvoirs. La richesse de ce système, et ce qui le fait fonctionner même en cas de crise politique, c’est cette démocratie sociale qui organise les politiques sociales et économiques à partir de la concertation. Notre Sécurité sociale et en particulier notre système de santé est un des (bons) exemples de cette concertation entre les acteurs du système. Médecins, représentants d’autres professions de soins, fédérations hospitalières négocient au sein de l’INAMI et font avancer de nombreux dossiers. Dans ce contexte, les mutualités jouent un rôle important de relais des intérêts des patients.

Beaucoup d’analyses montrent que les démocraties les plus “complètes” sont justement celles qui, au côté d’institutions démocratiques, donnent une place aux corps intermédiaires dans les processus de concertation et de décisions.





Partie II

La valeur ajoutée de Solidaris

1. L'organisation au sein de la mutualité	20
2. Un réseau associatif et socio-sanitaire incomparable	24
3. Solidaris actrice du changement dans un monde en mouvement	28

Nous avons appréhendé l'architecture du modèle mutualiste. Place maintenant à la valeur ajoutée de Solidaris. Comme expliqué précédemment, si les contours sont communs, les positionnements et les choix opérés dans le cadre de l'exécution des missions sont propres à chaque organisme assureur. Chez Solidaris, nous avons pris le parti de la proximité et du combat. Les équipes œuvrent au quotidien pour humaniser le changement et réinventer un modèle de société inclusive, émancipatrice et durable.

1. L'organisation au sein de la mutualité

La proximité et le service, ça ne s'organise pas au hasard... Concrètement, nos services se structurent en plusieurs lignes...

Au départ, il y a les services de première ligne. Sous cette appellation, on retrouve :

Le Front Office, il permet aux affilié-e-s d'obtenir le remboursement de leurs soins de santé ainsi que des informations et conseils sur l'ensemble des matières liées à l'assurance obligatoire ainsi que sur les avantages et services de la mutualité et de son réseau. Nos conseillers diffusent et promeuvent auprès du public nos différents services et avantages de l'assurance complémentaire.

Le contact Center est le service que les affilié-e-s contactent pour obtenir des informations et des conseils.

Les Centres de Service social, où nos travailleurs sociaux apportent, gratuitement, une aide aux personnes qui en ont besoin (affilié-e-s ou non affilié-e-s) pour faire respecter leurs droits et leurs obligations en matière de santé. Ils veillent également à ce que chaque personne ait accès aux mesures sociales et juridiques qui la concernent.

La direction médicale traite les certificats médicaux d'incapacité de travail et ses médecins évaluent la durée de cette incapacité de travail. Depuis quelques années, cette direction gère également les dossiers de réinsertion professionnelle grâce à des équipes multidisciplinaires composées de médecins, de paramédicaux et de coordinateurs de retour au travail.

Les services de Prévention et Promotion de la santé sont à cheval sur les services de première et deuxième ligne. Solidaris fait de la prévention une priorité et pour ce faire les missions du service se répartissent comme telles : informer les affilié-e-s sur les ressources pour une meilleure santé et les aider à acquérir les compétences pour y avoir recours et pour poser des choix en connaissance de cause, développer des campagnes multicanales de sensibilisation grand public sur des sujets de prévention et promotion de la santé, développer la prévention de proximité pour cibler des publics difficiles à toucher. En parallèle, le service contribue au plaidoyer politique afin que la prévention et les déterminants non-médicaux puissent devenir un axe prioritaire et transversal dans toutes les politiques !

Notre seconde ligne se structure comme suit :

Le service des Soins de Santé

- gère le tiers payant, c'est-à-dire qu'il traite le paiement des factures des prestataires de soins. Le patient ne payant alors que le ticket modérateur.
- réalise la vérification et les corrections éventuelles des dépenses de l'Assurance Maladie-Invalidité.
- assure le suivi de demandes spécifiques (médicaments, séances de kinésithérapie, soins infirmiers, logopédie...) qui nécessitent un accord du médecin-conseil.

Le service des Indemnités gère le calcul et le paiement des revenus de remplacement des personnes en incapacité de travail et en invalidité.

Le service Contentieux intervient, à titre provisionnel, tant en soins de santé qu'en indemnités en faveur des victimes d'accidents de travail, de dommages causés par des tiers, en atten-

dant la réparation effective par le responsable du sinistre ou son assureur. Ce service intervient également dans la récupération des prestations payées indûment aux affilié-e-s.

Le service Population s'occupe des affiliations, des transferts et des mutations. Il administre également les modifications d'état-civil et les dossiers BIM.

Le service Assurabilité prend en charge les droits à l'assurance soins de santé des affilié-e-s et permet de prolonger le droit d'accès des affilié-e-s à ces soins.

L'Assurance complémentaire. Solidaris a développé une offre d'assurance complémentaire riche et axée sur l'accès aux soins pour tou-te-s ainsi qu'un large réseau associatif et socio-sanitaire **afin de répondre aux besoins de ses affilié.e.s et aux besoins non rencontrés par l'assurance obligatoire.** L'offre de l'assurance complémentaire, les avantages et services proposés aux affilié-e-s sont donc le reflet de nos valeurs fondatrices qui sont la solidarité, le respect, l'engagement dans la société et la proximité. (Cf : chiffres en pages 22 et 23).

Les services "support" accompagnent, aident, conseillent et soutiennent les services de première et deuxième ligne au quotidien pour faciliter leur travail, assurer la qualité du service rendu à l'affilié.e et ainsi garantir le bon fonctionnement du groupe Solidaris. Certains d'entre eux portent également les revendications et besoins des affilié.es mais aussi des travailleur-euse-s du secteur des soins de santé à la fois dans l'espace public mais aussi au sein des instances et cénacles concernés (Inami, commissions, Parlement, au sein de diverses coalitions...).

Derrière ces missions, ce sont plus de **2500 personnes (en Belgique francophone) qui travaillent quotidiennement pour être au plus proche des affilié-e-s et rendre un service de qualité tout en agissant sur l'accès et la qualité des soins !** Et cela sans compter un réseau associatif et socio-sanitaire incomparable qui répond aux attentes de publics variés.



Solidaris

Wallonie

c'est...

1.350.578

affilié-e-s



930.890

titulaires



419.688

bénéficiaires (personnes à charge)



Plus de 10.000

contacts par jour pour Solidaris et son réseau



221

points de contact

(réseau associatif et socio-sanitaire inclus)

2. Un réseau associatif et socio-sanitaire incomparable

Si les services des mutualités peuvent se ressembler sans pour autant s'organiser de manière identique, il faut chercher les différences et spécificités ailleurs... dans la proximité, l'accompagnement, dans l'offre de l'assurance complémentaire évidemment mais également au sein du réseau ! Pour Solidaris, ce réseau fait partie de son ADN, il s'adapte aux évolutions et besoins sociétaux, s'adressant à un large public tout en favorisant les plus fragilisés... C'est dans cette perspective qu'une partie de la cotisation payée par les affiliés sert à financer des services et associations dans de multiples domaines. En voici un petit tour d'horizon...

SORALIA est une association féministe, progressiste, laïque et mutualiste. L'association regroupe neuf régionales et plus de deux cents groupes locaux. Soralia organise de nombreuses activités d'éducation permanente sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'action de Soralia se traduit par trois mots clés : l'information, la sensibilisation et la mobilisation. Ce mouvement puise sa force dans la proximité et dans les projets collectifs. Dans chacune des régionales, des animations et des actions de terrain sont organisées autour de quatre thématiques : santé, familles laïques et égalitaires, participation à l'espace public et déconstruction des rôles sociaux.

SOFÉLIA a pour mission de coordonner et de promouvoir les actions de vingt structures actives en Wallonie et à Bruxelles : dix-sept Centres de Planning familial dont neuf pratiquent l'IVG et trois sièges. L'objectif principal est de garantir à

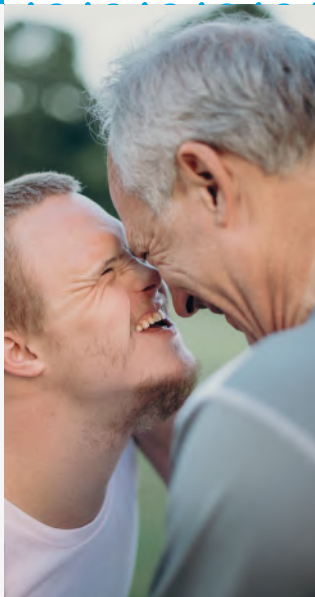
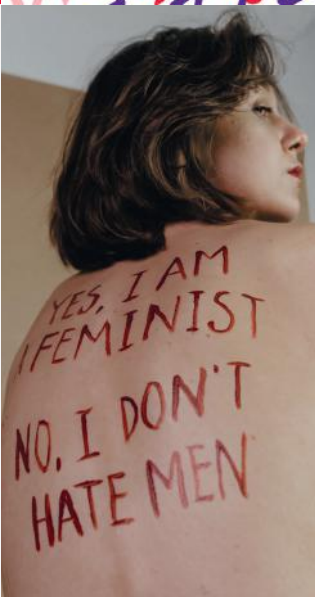
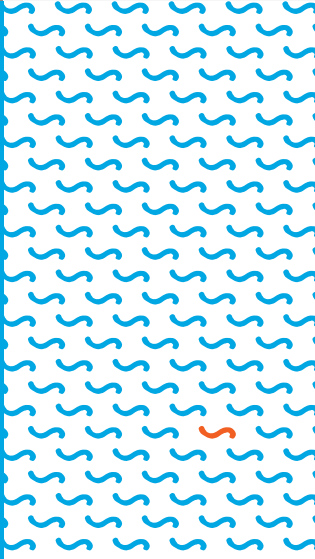
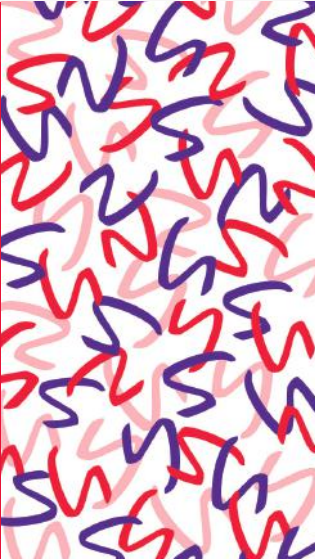
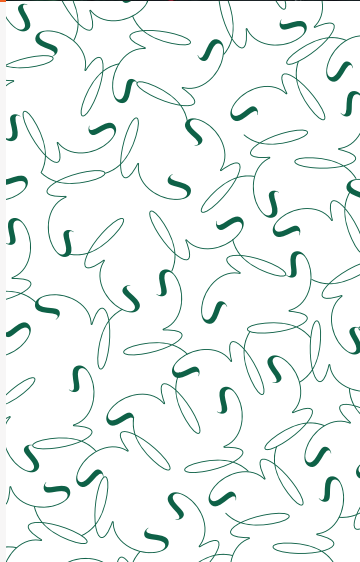
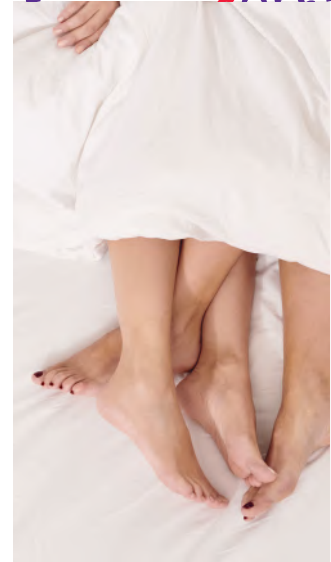
toutes et tous un accès égal à l'information et aux services disponibles en matière de contraception, d'IVG et plus globalement en matière d'éducation affective, relationnelle et sexuelle.

LATITUDE JEUNES est une organisation de jeunesse reconnue par la Fédération Wallonie-Bruxelles qui propose des activités, des vacances, des informations, des formations et des animations aux enfants et aux jeunes, de 3 à 25 ans. Cette asbl s'adresse également aux professionnels de la jeunesse en proposant des outils et des supports pédagogiques, des formations aux outils et des animations en milieu scolaire ou associatif.

ESENCA a pour mission la défense des adultes et des enfants en situation de handicap, quels que soient l'âge et le handicap. Elle agit pour une intégration de la personne handicapée en termes d'accessibilité, de droits et d'évolution des mentalités des personnes valides et des instances décisionnelles. Esenca développe des actions et services visant à promouvoir et à satisfaire le bien-être de la personne handicapée par son intégration optimale dans la société.

UN PASS DANS L'IMPASSE, Centre de prévention du suicide et d'accompagnement qui a pour objectifs premiers la prévention du suicide et plus largement l'amélioration de la santé mentale. Son Centre de prévention du suicide et d'accompagnement apporte, depuis 2008, un soutien à toute personne confrontée de près ou de loin à la problématique du suicide via notamment des entretiens psychologiques.

Le Centre de référence de prévention du suicide de l'asbl oeuvre au soutien des acteurs de terrain via la promotion de formations, l'organi-



sation de réunions de concertation, la diffusion de données spécialisées... Un pass dans l'impasse dispose aussi d'un Centre de prévention et de promotion de la santé en milieu carcéral qui promeut la santé et accompagne des détenus en matière de santé mentale, de gestion des assuétudes et de réduction des risques. Le dispositif de soutien psychologique pour indépendants en détresse offre, depuis 2020, un soutien psychologique spécifiquement destiné à ces travailleurs via une ligne d'assistance téléphonique et 4 appels gratuits avec un des psychologues de l'asbl.

L'ASBL LA FÊTE DES SOLIDARITÉS, organise Les Solidarités, le festival qui se tient chaque année fin août à Namur. L'objectif de cette fête populaire est de mélanger les genres et les gens en proposant un événement de cette ampleur accessible à toutes et tous.

Le soutien apporté par Solidaris à ce festival fait partie d'une approche globale de démocratisation de l'accès à la culture. À noter que les moyens alloués sont distincts des frais d'administration que Solidaris reçoit dans le cadre de la gestion de l'assurance maladie-invalidité.

LIAGES a pour mission de militer contre les inégalités sociales et l'âgisme afin de défendre les intérêts des seniors et de veiller à leur autodétermination et leur émancipation. L'asbl se concentre sur différents thèmes liés au bien-être et à l'inclusion sociale des personnes âgées : citoyenneté, éthique, santé, sécurité sociale ainsi que l'accès à la culture et aux loisirs.

Le réseau socio-sanitaire

Avec plus de 4000 travailleur·euse·s, la CSD s'impose clairement comme un acteur de proximité incontournable en première ligne ! La Centrale des Services à Domicile et sa Fédération offrent

de nombreux services et soins aux personnes en perte d'autonomie qui en ont besoin. Un accident, une maladie, un handicap ou simplement quand les limites de l'âge se font sentir... Chacun peut se trouver démuni face aux exigences de la vie courante : soins infirmiers, repas, courses, ménage, adaptation du domicile...

Ce secteur fait face à de nombreux défis quand on sait notamment qu'entre 2020 et 2050, la proportion de personnes âgées de 80 ans dans la population wallonne va doubler (selon le Bureau du Plan). Un financement à la hauteur des besoins ainsi qu'une revalorisation des métiers du soin et du care sont indispensables afin de garantir la survie du secteur ainsi que l'accessibilité à toutes et tous !

Et tous les autres partenaires du réseau Solidaris !

À ce paysage, il faut ajouter les hôpitaux, les polycliniques, les maisons de repos et de soins, les maisons médicales, les structures d'accueil extra-scolaire, les écoles de promotion sociale, les écoles de devoirs, les maisons de jeunes, les crèches, les pharmacies, les magasins d'optique... Ce réseau est vaste et s'il n'est pas uniforme de Baudour à Verviers, c'est notamment parce que ce réseau est le résultat d'une Histoire et de luttes sociales. Le Réseau Solidaris s'inscrit dans la proximité et au plus près des besoins constatés dans chaque zone géographique, selon son tissu économique et social, avec la volonté de lutter concrètement contre la marchandisation des soins de santé en permettant l'accès à une maison de repos à des tarifs acceptables, à des soins et prestations à domicile (même dans des zones reculées ou pour des prestations peu rémunératrices pour le secteur), ou encore à des consultations de prestataires conventionnés.

La CSD,
en moyenne sur une année,
cela représente :



Plus de 82.000
prestations réalisées pour
la population wallonne et bruxelloise



Près de 40.000
bénéficiaires on loué
du matériel médical



Près de 1.200.000
heures de prestations réalisées
par nos infirmier-ère-s salarié-e-s



7.000
dossiers accompagnés
par les centres de coordination



Plus de 90.000
transports (tous types de
transports confondus) pour
plus de 10.000 bénéficiaires



Près de 720.000
repas livrés à près de 5.000
bénéficiaires



Près de 20.000
systèmes de télévigilance actifs

**Plus de
2 millions**

d'heures de prestations
d'aide familiale pour la population
wallonne et bruxelloise



3. Solidaris, actrice du changement dans un monde en mouvement

La digitalisation est en marche, elle transforme le travail effectué par les mutualités quand, par exemple, les attestations sont envoyées électroniquement entre les prestataires et la mutualité. L'encodage "manuel" se fait plus rare et induit une diminution de travail dans les services des soins de santé. A contrario, les services indemnités voient leur volume d'activité croître.

Ces 10 dernières années, le nombre de personnes en invalidité enregistre une hausse de 5,5% par an. Cela suppose de renforcer les rôles d'accompagnement et de prévention santé.

Les mutualités entretiennent une relation de proximité avec les citoyen-ne-s via différents canaux (cf. réseaux d'agences, services sociaux, coordination de soins à domicile, réseau associatif, agents de prévention, community health workers, coordinateur de retour au travail, ...). Cette place est toute indiquée pour renforcer ces rôles de soutien en vue d'améliorer la santé de tou-te-s.

Les déterminants non-médicaux de la santé (l'alimentation, le logement, ...) impactent considérablement l'état de santé et la qualité de vie. À l'avenir les mutualités pourraient être amenées à couvrir, à gérer de nouveaux risques sociaux, par le biais d'une Sécurité sociale de l'alimentation et du logement par exemple. Ces perspectives nous feraient indéniablement basculer d'un système curatif à un système plus préventif et durable !



Pour répondre à l'augmentation des besoins et à la pénurie croissante des métiers du care et du soin, un investissement massif dans notre système social de santé est une priorité. Sans cela, nous ouvrirons plus encore la porte à la marchandisation de la santé qui conduit inévitablement à une déshumanisation des soins et à l'aggravation des inégalités.

Si des moyens supplémentaires sont absolument nécessaires, ce ne sera toutefois pas suffisant! Il faut changer de paradigme pour préparer notre système de santé, de soins et d'aides à relever les principaux défis socio-sanitaires des années à venir. Il s'agit de prendre en compte des déterminants non-médicaux de la santé, de basculer d'un système curatif à une vision préventive, de s'atteler à un réel plan d'action pour les travailleurs et travailleuses du soin et du care mais aussi pour la santé mentale et ce dès le plus jeune âge, il faut également soutenir les réformes hospitalières et le virage ambulatoire. Et plus que jamais ACCOMPAGNER TOUS LES PUBLICS sans se tromper de combat, en ne laissant personne au bord du chemin !

Avec plus de 10.000 contacts quotidiens, Solidaris, en tant que mutualité de proximité et de combat, a la responsabilité de traduire les luttes et les besoins en revendications concrètes pour tendre vers des soins de santé solidaires et inclusifs et pour assurer à tou-te-s une vie digne.

**Nous ne défendons pas
le modèle mutualiste parce que
nous avons peur de disparaître,
mais parce que nous avons
la conviction que c'est le seul
modèle qui permette de garantir
la proximité, la solidarité
et la démarchandisation des soins.**

Editeur responsable :

Jean-Pascal Labille

Rue Saint-Jean, 32-38, 1000 Bruxelles
Avril 2024.

Crédits photos : www.unsplash.com
www.pexels.com

Imprimé sur papier recyclé.



www.solidaris-wallonie.be