

# PROFIL

Le magazine de

**PARTENA MUT**  
On vous simplifie la santé.

n°154 été 2020

## Appels solidaires

Pour rester toujours plus proches de vous

## Bien-être

Retour sur le Partenamut Yoga Challenge

## Famille

Les enfants et le confinement

Mut' pratique :  
Nos outils en ligne  
pour vous simplifier  
la vie !

Face à la crise :  
*des ressources*  
insoupçonnées

Pour que toutes vos histoires se terminent bien, optez pour **Hospitalia Plus.**

## Hospitalia Plus : une couverture santé optimale.

- Intervention jusqu'à 300 % des suppléments d'honoraires
- La plupart des frais remboursés dès le premier jour d'hospitalisation
- Soins pré- et post-hospitalisation : jusqu'à 60 jours avant et 180 jours après
- Couverture en Belgique et à l'étranger
- Pas de plafond annuel global
- Garantie maladies graves en option
- Hospitalia Assist : services supplémentaires pendant et après hospitalisation : aide à domicile, garde d'enfants, transport médical, aide psychologique...

> Affiliez-vous en ligne sur [www.partenamut.be](http://www.partenamut.be)



# édito

La crise sanitaire nous a tous affectés. Certains l'ont été plus que d'autres, par la douleur de la perte d'un proche, par l'angoisse de l'annonce de la maladie, par l'inquiétude pour le maintien de l'emploi, par les difficultés liées au télétravail, par un confinement inégalitaire ou encore par l'isolement ou la perte de contacts sociaux...

**S'il est trop tôt pour tirer toutes les conclusions de la crise, il n'est jamais trop tôt pour rêver le monde de demain.** Toutes et tous, nous avons déjà un rêve pour le monde « d'après ».

Ce monde sera le résultat d'une alliance politique mais aussi générationnelle : de nos aînés qui vivent en maison de repos à nos cadets qui grandissent dans notre système scolaire, une nouvelle trame intergénérationnelle est à construire.

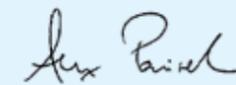
La santé a primé, nous avons accepté démocratiquement et fraternellement des restrictions temporaires à nos libertés pour « aplatir la courbe » en protégeant nos aînés les plus à risque. Ce confinement solidaire laisse aujourd'hui dans son sillage une crise économique et un endettement massif de l'État qui risquent de peser lourdement sur les générations à venir. Il faut maintenant, avec les mêmes valeurs, sortir de la crise de manière équilibrée pour toutes et tous. L'avenir de notre système démocratique sera à ce prix. Et cela nécessitera un gouvernement de plein exercice ambitieux.

**Mais le futur s'écrit aussi dès à présent :** la situation inédite que nous avons vécue a fait émerger de nombreuses actions citoyennes : du respect témoigné aux soignants aux initiatives pour accompagner les plus vulnérables ou trouver des solutions innovantes pour réduire l'impact du virus... Cette mobilisation citoyenne donne beaucoup d'espoir !

**Tout au long de la crise, Partenamut est restée à vos côtés pour vous simplifier la santé.** Nos collaborateurs ont répondu présents pour vous faire bénéficier de vos droits et résoudre vos problèmes. Nos outils digitaux ont été pleinement disponibles de même que notre centre d'appels. Et hier comme aujourd'hui, lorsque la situation l'exige, nous pouvons vous offrir un rendez-vous dans une agence. Il ne faut donc surtout pas hésiter à nous contacter et à nous envoyer vos documents !

Au vu des impacts de la crise, **nous avons adapté les avantages liés à l'assurance complémentaire** sans augmentation de cotisation pour mieux répondre à vos préoccupations de santé en cette période particulière(\*).

**Quant au monde de demain, nous y contribuerons comme mutualité libre,** indépendante des agendas politiques partisans, pour assurer une sécurité sociale garante d'un accès à la santé pour tous, de manière solidaire, responsable et simplifiée, dans un monde en pleine mutation.



Alex Parisel,  
Directeur général



(\* ) sous couvert de l'acceptation par l'OCM des décisions de l'Assemblée Générale du 6 mai 2020.

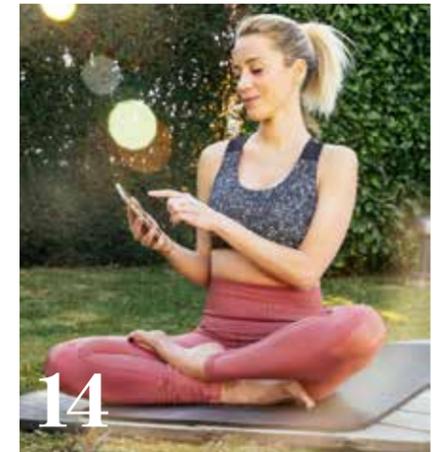
### COLOPHON

**Éditeur responsable :** Partenamut - Boulevard Louis Mettewie, 74-76, 1080 Molenbeek-Saint-Jean - Numéro d'entreprise : 0411 815 280. Pour tous les détails concernant les remboursements et les conditions, nous vous renvoyons aux conditions générales. Hospitalia, Medicalia et Dentalia Plus sont des produits de MLOZ Insurance. Ces contrats sont conclus à vie. Partenamut, agent d'assurances (n° OCM 5003c) pour « MLOZ Insurance », la SMA des Mutualités Libres (pour les branches 2 et 18), route de Lennik 788A, 1070 Bruxelles - RPM Bruxelles (422.189.629, n° OCM 750/01).

**Rédaction** Marie Dedecker, Vincent Geortay, Alice Pagès, Dominique Van Nieuwenhove  
**Relecture** Marie Dedecker, Yasmina Dumont, Isabelle Latour  
**Photos** Nathalie Jolie, Shutterstock, Unsplash  
**Layout** Nathalie Jolie

Aucun article publié dans ce magazine ne peut être reproduit (totalement ou partiellement) sans l'autorisation préalable de la rédaction. Affiliés à l'Union des Éditeurs de la Presse Périodique. Les informations présentes dans ce magazine ont une valeur indicative et non contractuelle. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions en nous adressant à [profil@partenamut.be](mailto:profil@partenamut.be), [partenamut.be/contact](http://partenamut.be/contact) ou au 02 44 44 111.

Été 2020 - la résilience et le bien-être



14

### Dossier

- 4 Face à la crise : des ressources insoupçonnées

### Famille

- 12 Les enfants et le confinement  
24 Nos appels solidaires : pour rester toujours plus proches de vous

### Vitalité & Bien-être

- 14 Retour sur le Partenamut Yoga Challenge  
29 Prenez soin de votre bien-être  
31 Recette estivale

### Mut' pratique

- 16 Nos outils en ligne pour vous simplifier la vie !  
18 Les news  
32 Les pages PartenAIR

### Santé

- 22 La prévention, le bon réflexe santé  
26 Les réseaux santé

## Face à la crise : des ressources insoupçonnées

Mars 2020 : en quelques jours, la Belgique se retrouve en situation de confinement face à la pandémie de coronavirus. Une situation complètement inédite et déstabilisante pour tous. Deux priorités se sont immédiatement dégagées pour nous : continuer à assurer un service essentiel pour nos membres et assurer la sécurité des collaborateurs.



C'était le grand saut dans l'inconnu pour tous. Et au milieu des incertitudes, nous avons fait des découvertes : des ressources aux capacités d'adaptation incroyables. Que ce soit pour continuer à assurer le service à nos membres, réorganiser intégralement notre façon de vivre et de travailler, aider et soutenir nos collègues...

Nous avons vu nos collègues et nos proches se mobiliser, puiser dans leurs compétences, apprendre et redéfinir les contours de leur métier. Six semaines après le début du confinement, nous avons voulu recueillir les expériences et les impressions de neuf de nos collègues. Dominique, Sylviane, Aurélie, Nordin, Laurence et les autres nous racontent comment ils ont surmonté ce défi.



### Dominique,

Directrice du Pôle relation client

Responsable de tous les services en contact direct avec les membres ou en charge de leur dossier, Dominique a traversé cette crise avec deux priorités en tête : garantir la sécurité des collaborateurs tout en assurant la continuité et l'efficacité des services fournis aux clients.

### Avant

« Nous discutons déjà de la crise entre membres de la direction quand elle sévissait en Chine, mais sans imaginer que nous serions impactés si vite et si fort. Quand le coronavirus est arrivé en Europe, on a compris que tout était en train de basculer. Puis les premiers cas ont été détectés en Belgique, et l'anxiété a grandi, y compris chez les collaborateurs susceptibles d'être en contact direct avec le virus. »

### Le moment où tout a changé

« Le soir du 12 mars, nous avons plongé en une fois dans l'inconnu. Il fallait à la fois gérer les émotions fortes que nous ressentions et les angoisses légitimes du personnel, mais également continuer à servir nos clients, eux aussi désorientés par l'ampleur de la crise. Nous avons tout de suite rebondi et planché sur la manière dont nous allions nous adapter. Une cellule de crise s'est immédiatement mise en place pour réagir en direct à la situation qui changeait au fil des conférences de presse et du Conseil national de sécurité. »

### L'adaptation :

#### une réinvention des canaux et du travail à distance

« Malgré le contexte instable, nous avons réussi le pari de la fermeture des agences sans pénaliser le client, grâce à l'adaptation de nos autres canaux d'interaction. Et nous avons généralisé le télétravail avec de fameux défis informatiques à la clé, notamment pour les opérateurs du Service Center. Ce que je retiens de ces premières semaines de crise ? La solidarité entre collègues, interservices et départements ainsi que vis-à-vis des clients. Des collaborateurs sont du jour au lendemain venus en renfort d'autres départements débordés. Tout le monde a accepté de sortir de sa zone de confort pour aider les autres. De belles initiatives se sont mises en place, comme celle du call solidaire (voir page 24). Les membres dont la couverture n'était pas en ordre ont été contactés directement pour régler le problème et leur éviter une situation administrative inconfortable dans cette période d'incertitudes. On a beaucoup innové et inventé. Les valeurs d'empathie et d'entraide ont primé sur le reste, mais sans jamais sacrifier notre efficacité au service du client. »

“*Malgré le contexte instable, nous avons réussi le pari de la fermeture des agences sans pénaliser le client, grâce à l'adaptation de nos autres canaux d'interaction.*”



**Laurence,**  
Manager du réseau d'agences  
bruxelloises

L'une des conséquences majeures de la crise aura donc été la fermeture des agences, dont les 15 implantations bruxelloises et les 80 collaborateurs que gère Laurence.

**Le moment où tout a changé**

« Dès le 13 mars et pendant tout le week-end, nous avons cogité pour traduire les mesures de distanciation sociale sur le terrain des agences dans un climat général anxigène, tant pour les collaborateurs que pour les clients. La décision était prise : les agences ne recevraient plus qu'en cas d'urgence et sur rendez-vous. Ce qui impliquait de définir clairement ce qu'étaient ces urgences et de trouver des solutions alternatives praticables. »

**L'adaptation : le défi du télétravail pour les conseillers en agence**

« Les premiers jours ont été très éprouvants. Il fallait avancer dans un certain flou réglementaire. Des collaborateurs étaient touchés de près par la pandémie. D'autres craignaient les contacts avec des personnes infectées. Et comment faire pour travailler depuis la maison avec des enfants en bas âge ? La décision de limiter les interactions à des rendez-vous urgents a d'emblée apaisé beaucoup de craintes. Au final, nous avons réussi le pari de garantir à la fois la sécurité des collaborateurs et la continuité des services. Une grande partie des contacts avec les clients se sont faits par téléphone. Après une courte formation technique et un travail intense de notre service informatique, nos conseillers clientèle des agences sont dès la première semaine venus renforcer les rangs du Service Center, en travaillant depuis chez eux. D'autres continuaient à relever le courrier des agences et rassuraient nos clients, en les contactant pour leur confirmer que nous avions bien reçu leurs documents. Tout le monde a joué le jeu de la solidarité, tant vis-à-vis des collègues que des clients. »

**Le Service Center a joué un rôle crucial vis-à-vis des clients durant cette crise. C'est ce que nous expliquent Dominique, Nordin et Sylviane, tous les 3 téléconseillers.**

**Nordin,**  
Téléconseiller à Bruxelles

**Le moment où tout a changé**

« Dès le 12 mars, l'ambiance était particulière au Service Center. Environ 80 % des téléconseillers n'avaient jamais fait de télétravail. Nous étions donc un peu inquiets sur le plan technique : est-ce que tout allait bien se passer ?

Une fois passé le premier moment de stress, tout a parfaitement fonctionné ! D'autres services sont venus nous renforcer pour prendre des appels ou répondre aux e-mails des clients. J'ai donc pu travailler comme si j'étais au bureau, à une différence près... Je suis papa et je m'occupe en même temps de ma fille de 3 ans. Parfois, les clients entendaient ma fille et j'entendais aussi leurs enfants, ce qui donnait un côté plus humain à notre conversation. »

**Un moment de solidarité**

« Les clients me posent beaucoup de questions pour leurs remboursements. Lors d'une de ces conversations, j'ai compris que l'une des clientes, assez isolée, avait plutôt besoin de contact humain. Je lui ai conseillé de contacter mes collègues de l'aide à la personne, qui pendant la crise appelaient nos clients isolés et fragilisés.

Puis j'y ai repensé un peu plus tard...

Finalement, j'ai demandé et reçu l'autorisation de ma responsable de recontacter Liliane\* après mon travail, histoire de prendre de ses nouvelles et de bavarder un peu avec elle... Nous avons parlé plusieurs fois depuis, et nous espérons avoir l'occasion de nous rencontrer quand ce sera possible. Je suis vraiment satisfait de pouvoir encore travailler, à distance en toute sécurité, et aussi de continuer à être solidaire avec nos clients. Cela fait partie de ma mission ! »

\*prénom modifié

**Sylviane,**  
Téléconseillère à Liège

**Le moment où tout a changé**

« Nous pressentions ce confinement mais au début, j'ai minimisé l'ampleur du problème. C'était pour moi une situation surréaliste et complètement inédite. Après quelques jours, je me suis rendu compte de la nécessité des mesures. »

**L'adaptation : travailler de la maison**

« Mon travail n'a pas changé. Sauf que maintenant, je travaille de la maison avec un compagnon qui fait de même et un petit garçon de 2 ans qui veut profiter de ses parents.

Il a fallu nous réorganiser. Ce n'est pas toujours évident mais ma responsable est très à l'écoute de son équipe. Mon compagnon s'est adapté à mes horaires. Il gère en même temps son travail et notre fils, en décalant en partie ses horaires en soirée. En tant que téléconseillère, c'est assez simple de travailler de chez soi. J'ai aménagé un endroit pour être au calme et je suis entourée des miens que je sais en sécurité.

De cette façon, je peux m'occuper de mon travail, et profiter de mon fils qui nous apporte beaucoup d'énergie positive. Grâce à cette organisation, je poursuis ma mission : rester à l'écoute de nos membres ! »

*« Avant, on avait l'habitude de poser des questions à nos collègues en direct, mais on a pris l'habitude de se contacter par Skype. Le télétravail est vraiment positif, mais mes collègues m'ont très vite manqué ! »*

**Une crise qui a changé les enjeux du conseiller en prévention**

« Mon job de conseillère en prévention implique notamment de gérer les questions de la sécurité au travail et de la protection de la santé des travailleurs, mais aussi celles de la charge psychosociale ou de l'hygiène au travail », précise d'emblée Aurélie. « La pandémie a changé beaucoup de choses. Ici, les enjeux essentiels sont la santé des travailleurs, y compris dans les aspects organisationnels et humains, alors qu'avant, le métier accordait un maximum d'attention à la sécurité technique.

Les premières actions que nous avons prises ? Nous avons dès janvier communiqué sur les mesures de précaution de base, valables aussi pour la grippe : se laver les mains, tousser dans son coude... Plus la crise avançait, plus les actions devenaient concrètes et spécifiques pour le Covid-19. Puis un plan pandémie a été mis en place avec la direction pour garantir la sécurité des travailleurs tout en continuant à exercer nos missions de service public.

**Comment j'ai vécu cette crise ?**

Il a fallu apprendre à penser 'out of the box' tout en gardant la tête froide et en restant à l'écoute des émotions des gens, mais aussi à élaborer des mesures proportionnelles et qui, dans un contexte instable, évoluaient jour après jour. Dans le même temps, il fallait répondre à toutes les interrogations des collaborateurs, car cette crise touchait à la fois la sphère professionnelle et privée. Nous avons heureusement pu travailler main dans la main avec notre service externe de médecine du travail. Cela aura été essentiel pour choisir les bonnes mesures et pour évaluer la fiabilité des infos sur lesquelles se basaient ces décisions. Et notre service de communication interne aura aussi été précieux pour choisir les bons canaux et formats de communication, par exemple celui du podcast. »





**Dominique,**  
Téléconseillère à Mons

#### Le moment où tout a changé

« Tout s'est concrétisé vers le 10 mars, quand on a reçu un e-mail de consignes de distanciation sociale. À Mons, on est environ 30 dans un espace ouvert, on s'est demandé ce qu'on allait faire.

Juste avant les mesures de confinement, on nous a dit de rester chez nous : le télétravail allait être généralisé. »

#### L'adaptation : un défi technique

« Le défi était surtout technique : on était en transition entre deux programmes de gestion des appels. Le télétravail, c'était seulement pour les e-mails. Prendre les appels à la maison, c'était nouveau, je l'avais fait fin février pour la première fois. Avant, on avait l'habitude de poser des questions à nos collègues en direct, mais on a pris l'habitude de se contacter par Skype. Le télétravail est vraiment positif, mais mes collègues m'ont très vite manqué !

On a changé complètement de système et on était opérationnels en 2 heures seulement pour reprendre les appels de nos clients. Le démarrage à distance était un peu stressant, mais tout a bien fonctionné. Ce que j'ai trouvé super, c'est de savoir que nos clients n'ont presque pas été impactés ! Comme dit notre slogan, on a vraiment essayé de leur simplifier la santé. »

« *Ce que j'ai trouvé super, c'est de savoir que nos clients n'ont presque pas été impactés ! Comme dit notre slogan, on a vraiment essayé de leur simplifier la santé.* »

**Bérengère,**  
Conseillère clientèle en agence

Les mesures de confinement et la fermeture des agences ont donc fait prendre un virage à 180 degrés au quotidien des conseillers clientèle. C'est ce que nous explique Bérengère, qui travaille à l'agence Tamaris de Molenbeek.

#### Avant

« Ce coronavirus n'était au départ qu'une menace très lointaine. Mais après les retours de vacances de carnaval, l'inquiétude a commencé à poindre dans l'agence, par exemple lorsque nous recevions un client pour des soins urgents donnés en Italie ou lorsque nous entendions quelqu'un tousser. »

#### Le moment où tout a changé

« Tout s'est emballé avec l'annonce des mesures de confinement. Dès le lundi, les agences ne recevaient plus que sur rendez-vous. Certains clients pas encore informés de cette décision s'étaient déplacés en agence. Nous avons donc dû leur expliquer sur place et filtrer pour quand même recevoir ceux dont la situation était urgente. »

#### L'adaptation : du terrain des agences à celui du Service Center

« Heureusement, beaucoup de choses ont été mises en place pour que nos services restent facilement accessibles. Certains documents à remettre normalement en mains propres pouvaient, par exemple, être envoyés par e-mail le temps de la crise. Les clients que nous recevions étaient à la fois surpris et heureux que nous soyons toujours là pour eux. Nous avons continué à relever les boîtes aux lettres, même si nous ressentions une certaine angoisse, notamment quand un certificat médical mentionnait un diagnostic de Covid-19. Au fil de la semaine, le nombre de rendez-vous a décliné, ce qui a libéré du temps. Et l'idée que nous venions en soutien au Service Center dont la charge de boulot avait explosé s'est rapidement imposée. Grande nouveauté pour les conseillers en agence, nous allions le faire en télétravail. Et même si ça prend parfois plus de temps qu'en face à face, nous avons réussi à aider nos clients de manière aussi efficace. »



**Gladys,**  
Responsable de projet au département d'aide à la personne

Sa mission : aider les personnes fragilisées ou en perte d'autonomie pour maintenir leur qualité de vie.

ne, mais nous nous sommes vite adaptés. Avec nos partenaires et les autres services de Partenamut, nous avons lancé un projet pour rester proches de nos membres les plus fragilisés. L'initiative TakeCare Together est née en 3 jours.

*« À défaut d'être proches physiquement de nos membres, nous sommes proches d'eux par la parole. »*

**Le moment où tout a changé**

« Lorsque la Belgique prend la décision de mettre en place le confinement, j'ai d'abord stressé quant à la combinaison fermeture des écoles et télétravail... »

**L'adaptation : rester proche des affiliés**

« Le passage en télétravail à 100 % a été assez simple d'un point de vue technique car Partenamut offrait déjà une flexibilité importante. Je travaillais, à ce moment-là, sur des projets permettant aux personnes les plus fragilisées de maintenir une bonne qualité de vie à domicile, avec un plan de formation et de soutien des aidants proches. Tous ces projets nécessitaient des visites sur le terrain avec de nombreux partenaires. Le confinement a chamboulé toutes nos actions d'aide à la person-

Nous avons concentré toutes nos énergies sur ce projet car nous tenions absolument à rester en contact avec nos affiliés. »

**La mise en place**

« TakeCare Together, notre centre d'appels solidaire, a évolué tous les jours. À défaut d'être proches physiquement de nos membres, nous sommes proches d'eux par la parole. Nous sommes là pour les accompagner, les écouter et continuer notre mission d'aide à la personne, peu important les circonstances.

Nos 50 collaborateurs se relaient pour appeler nos affiliés les plus fragilisés afin de prendre de leurs nouvelles, de les aider dans leur quotidien ou sur le plan émotionnel. » Lire le détail de cette action page 24.



**Vitalité,**  
votre coach santé  
dans votre poche !

**Des horaires et une mission aménagés**

Hilde travaille à l'accueil du siège de Partenamut. Le contact avec les autres est donc au cœur de son job. Comment a-t-elle vécu cette période où ces contacts doivent précisément être évités ? « Je fais partie des quelques rares personnes qui ont continué à venir sur place, sans appréhension particulière. Nos horaires et ma mission ont été aménagés : je désinfecte régulièrement ce qu'on appelle les points de contact, par exemple les boutons d'ascenseur. Je m'occupe aussi de scanner le courrier papier qui arrive ici pour l'envoyer à mes collègues en télétravail. Le respect des distances de sécurité avec les autres ? Cela s'est fait très naturellement. Chacun est prêt à aider l'autre. Et tout le monde est heureux de voir qu'on a pris soin de notre sécurité sans que nous subissions les désagréments du chômage technique. »



**L'application Partenamut Vitalité à vos côtés pour une meilleure santé**

Notre app transforme votre smartphone en coach santé et vous donne un coup de pouce pour changer vos habitudes.

- **3 thématiques** : bien manger, bien bouger, bien-être.
- **Plus de 30 programmes** disponibles, à faire aussi de chez soi !
- Du **nouveau contenu chaque jour** : recettes, conseils santé, exercices, quiz...
- **Gratuite** pour tous les clients Partenamut
- **Accessible à tous** ! Petits et grands, sportifs ou non, il y en a pour tout le monde.

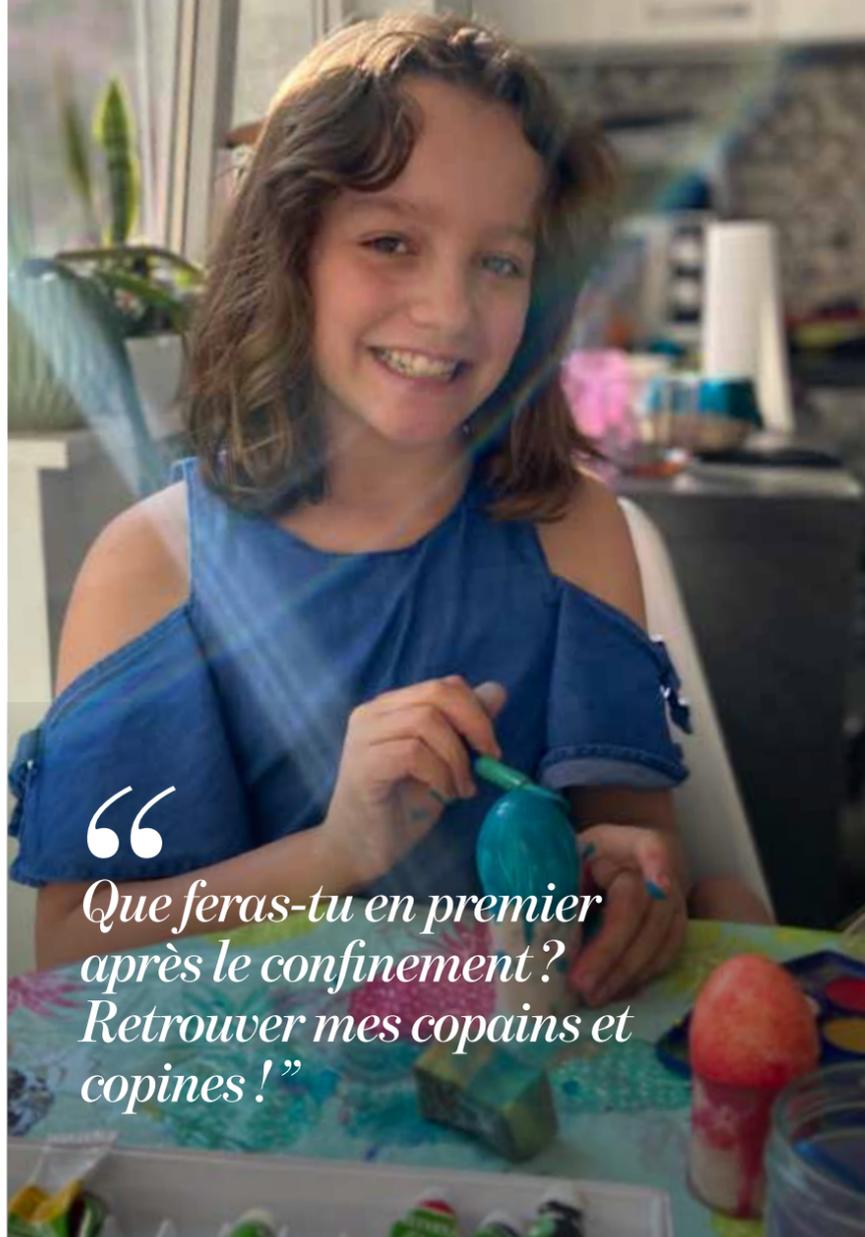
> Plus d'info sur [www.partenamut.be/vitalite](http://www.partenamut.be/vitalite)



éditeur responsable : Partenamut - Boulevard Louis Mettewé, 74/76 - 1080 Bruxelles - N° de registre commercial : 0411315280 - agent d'assurance (N° OCM 50036 - av. de l'Astronomie 1, 1210 Bruxelles) pour 'NLDZ Insurance', la SMA des Mutualités Liégeoises (pour les branches 2 et 18), code de Lennik 78A, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, (R 221.08.025 - N° OCM 0750/01) - 07/10/2020

# Et du côté DES ENFANTS ?

Comment vivent-ils cette période si particulière de confinement ?



“  
Que feras-tu en premier  
après le confinement ?  
Retrouver mes copains et  
copines !”

**Nous avons interrogé une vingtaine de familles sur leur vécu. Et le sentiment général, c'est que les enfants se sont remarquablement bien adaptés à la situation, même si l'ennui s'est installé dans tous les foyers !**

**Et soudain... tous les repères tombent !**

Se lever à 7 h, passer une journée bien chargée à l'école, faire les devoirs, souper, se coucher... La plupart des enfants ont besoin de cette structure "métro-boulot-dodo". Grâce à ces repères dans le temps et aux multiples rituels rassurants, ils se sentent encadrés et donc en sécurité.

**Rosa, mariée et maman de deux enfants de 6 et 10 ans, nous raconte :**

"Quand j'ai su que j'allais être 'coincée' chez moi au moins 5 semaines avec les enfants, j'ai pleuré. Prise de panique à l'idée de devoir télétravailler et les occuper en même temps (je suis seule avec eux en journée). Mes enfants ont besoin, depuis tout petits, de journées structurées. Je ne voyais pas comment j'allais faire. Les premiers jours, j'ai fait un planning avec un tas d'activités. J'étais à leur écoute car ils étaient survoltés et j'adaptais ma stratégie toutes les heures. Devoirs, jeux, coloriages, lecture... tout y est passé ! Cela se passait bien pour eux, mais je devais rattraper mon travail en soirée. J'étais frustrée et complètement épuisée au bout d'une semaine.

Petit à petit, j'ai remarqué que mes enfants s'étaient posés... On a retrouvé des journées plus sereines. Je les laissais suivre leurs envies, du moment que j'arrivais à travailler. J'ai gardé un certain rythme, mais un peu décalé. Lever à 8 h, repas vers 13 h et 19 h 30, coucher à 21 h. Et j'arrête de travailler vers 16 h pour m'occuper d'eux ou sortir prendre l'air. C'est un bon compromis pour arriver à faire des journées de travail correctes, dans le calme. Cela prouve vraiment que l'humain, et l'enfant en particulier, s'adapte à tout. Je suis très fière d'eux et de leur faculté à vivre ce confinement assez sereine-

ment malgré les difficultés. Finalement, mon seul souci maintenant, c'est l'intendance quasi permanente. Tout le monde a tout le temps faim. (rires)"

En effet, la situation de confinement est tout aussi déstabilisante pour les enfants, car ils perdent d'un seul coup leurs repères habituels. On remarque toutefois que dans toutes les familles interrogées, cela a été difficile pendant une ou deux semaines, car les enfants étaient plus nerveux, mais qu'avec le temps, tout est rentré dans l'ordre. Sans doute leur a-t-il fallu ce temps-là pour intégrer ce nouveau rythme, avec de nouveaux 'rituels' auxquels s'accrocher.

Comme chez Rosa, 80 % des familles ont gardé un rythme "normal" pour les repas et le coucher, et le reste de la journée se déroule un peu au feeling, et en fonction des enfants. C'est ce qui semble fonctionner.

**Plus d'activités, plus d'amis... quel ennui !**

Lorsqu'il n'y a plus d'activités pour nourrir nos enfants, le vide s'installe. Mais alors, que font-ils de leurs journées ?

Dans 13 familles sur 20, leurs occupations préférées sont les jeux extérieurs et les loisirs créatifs. Ils sont suivis de près par la télé et les jouets (9 sur 20). Les smartphones, tablettes et jeux vidéos ne seraient utilisés que dans 25 % des foyers. D'autres hobbies confinés sont la cuisine, la lecture, le sport et... les disputes. La privation de liberté et le manque de contacts sociaux peuvent augmenter le sentiment de révolte chez nos enfants. C'est donc une observation assez normale, même s'il ne faudrait pas que ça dure trop...

Si la joie de ne pas aller à l'école l'emporte dans 1 famille sur 3, dans la moitié d'entre elles, on reconnaît s'ennuyer beaucoup. Certains enfants sont aussi plus émotifs, plus fatigués et stressés que d'habitude. Ils demandent quand cela se terminera...

Mais ce qui met tout le monde d'accord, c'est le bonheur de passer plus de temps ensemble, en famille, et d'évoluer autrement qu'à l'école. Comme chez Loïc : "Ils profitent de l'absence de contraintes : on leur donne plus de liberté.

Ils font des choses qu'on n'a pas le temps de faire d'habitude. Ils ont aussi gagné en autonomie et participent plus aux tâches ménagères." Enfin, une autre réponse unanime, c'est celle à la question "Que ferez-vous en premier après le confinement ?" "Retrouver les copains et copines !"

*Les activités se multiplient, les enfants découvrent d'autres choses...*



## Et pendant ce temps, à l'école...

Céline est institutrice dans une école primaire jettoise. Pendant le confinement, elle assurait en moyenne une fois par semaine l'accueil des enfants dont les parents travaillent en première ligne. Elle témoignait pour nous à la fin avril.

Si les enfants qui viennent à l'école n'ont pas l'air perturbés, ils vivent une situation différente de celle des autres familles. "Ils rient, ils jouent, ils ne se plaignent jamais. Ils sont fiers de leurs parents qui sont dans des services Covid, ils en parlent vraiment beaucoup. Ce qu'ils trouvent le plus difficile, c'est de devoir attendre que leurs parents se lavent et changent de vêtements en rentrant avant de leur faire un câlin. Ils sont vraiment conscients des difficultés rencontrées par leurs parents et je ressens beaucoup de respect de leur part face à leur travail", nous raconte Céline.

Ici, aussi, on note que les enfants se sont très bien adaptés. S'ils demandent souvent quand leurs copains reviendront à l'école, ils voient le

positif : se faire de nouveaux amis et avoir une cour de récré rien qu'à eux.

**Les instits veillent évidemment à leur bien-être du mieux qu'ils peuvent.**

"Nous y allons au feeling en fonction des humeurs du jour et de la météo, les enfants décident de ce qu'ils font. On essaie de faire un maximum de jeux à l'extérieur. Nous mangeons dehors, faisons du vélo, de la trottinette, des jeux de ballon sans sortir de l'école. Si nous allons à l'intérieur, c'est maximum 5 enfants par classe, et la classe ainsi que le matériel sont désinfectés tous les jours. Les enfants jouent aux LEGO ou avec de la plasticine, lisent ou travaillent. Ils ont vraiment l'air de se sentir très bien, en tout cas, ils ne montrent rien."

## BESOIN D'AIDE POUR GÉRER LA SITUATION FAMILIALE ?

N'hésitez pas à appeler notre ligne d'aide psychologique, gratuite pour tous les membres de Partenamut, à hauteur de 5 appels/bénéficiaire/an. Le numéro gratuit 0800/88 080 est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 21 h.

# Retour sur le #PartenamutYogaChallenge

Il y a quelques semaines, alors que le yoga s'emparait de la planète confinée, a germé une idée... Et si on mettait nos ambassadeurs au défi de se lancer, eux aussi ? Il a suffi de deux coups de fil et grâce à l'application Vitalité et à l'entraide d'Émilie Dupuis et de Julien Lapraillle, le Partenamut Yoga Challenge était né !

L'interview face à face, mais de loin ;)

## Pourquoi avoir choisi le yoga ?

**Julien :** Pour surprendre les gens ! Parce qu'avec mon côté un peu fou, dynamique, tout le temps à fond, c'est surprenant de me voir faire du yoga. Et en même temps, je pense que ça peut m'apporter beaucoup de choses. C'est une activité beaucoup plus calme, qui peut m'apaiser. Parce que, oui, j'ai envie de m'apaiser un petit peu, d'être moins stressé, de profiter de la vie. Je pense que le confinement a fait résonner beaucoup de choses chez pas mal de monde. Chez moi aussi !

**Émilie :** Durant ce confinement, j'ai continué à avoir un rythme assez soutenu avec le travail et tout ce qu'il y avait à faire à la maison, car nous y vivions désormais 24 h/24. L'idée de m'octroyer 30 minutes rien que pour moi, dans ma bulle, m'a parlé. Le yoga m'a toujours attirée, mais sans que je prenne jamais le temps d'approfondir. Donc le choix du yoga pour ce challenge était évident. D'autant que j'attends mon deuxième enfant, et que l'effort physique n'est pas recommandé pour moi, sauf justement le yoga. Donc c'était la solution parfaite !

## Quelles étaient tes connaissances préalables ?

**Julien :** On va être franc, mes connaissances en yoga s'arrêtaient au (Julien fait le son Om)... C'est tout ! (éclats de rire)

**Émilie :** J'avais déjà suivi 2, 3 cours et j'y ai éprouvé beaucoup de plaisir. Mais j'étais loin d'être la meilleure, si pas la plus nulle... (rire)

## Quelle était la principale difficulté pour toi ?

**Julien :** Les difficultés ? Euh, comment t'expliquer ? Mon énorme souplesse ! Enfin, mon manque de souplesse bien sûr.

**Émilie :** Honnêtement, le plus dur pour moi, c'est la simple démarche de tout arrêter et de me dire : "O.K., maintenant Émi, c'est du temps pour toi et tu ne penses à rien d'autre !".

## Pourquoi le yoga ?

Dès les premiers jours de confinement, nous avons rapidement ressenti le besoin de continuer à bouger. Le yoga pouvant facilement être pratiqué chez soi, il a vite tiré son épingle du jeu. Double avantage : en plus de pouvoir être pratiqué à l'intérieur, il permet aussi d'explorer son intérieur. Le programme Vitalité "Je découvre le yoga" est l'outil idéal pour commencer en douceur, guidé.e tout au long des séances vidéo enregistrées par une prof certifiée.

## C'est quoi, le Partenamut Yoga Challenge ?

Émilie et Julien se sont alors lancés corps et âme (c'est le cas de le dire !) dans la découverte du yoga. Chacun à leur tour, ils ont suivi les cours de chez eux et partagé sur leurs réseaux les postures et conseils, sous le hashtag #PartenamutYogaChallenge.

À mi-parcours, nous avons pris la température auprès de Julien et Émilie, pour voir où ils se situaient. Interview par WhatsApp ci-contre.

## Qu'as-tu déjà appris ?

**Julien :** Voir question précédente. (Rires) C'est que je n'avais aucune souplesse !

**Émilie :** Je trouve que je me suis déjà un peu assouplie. Et j'ai déjà appris les différentes postures des premières séances. Notamment la posture du chien tête en bas. En partageant une photo de moi dans la posture, j'ai reçu plein de conseils d'autres personnes via mon compte Instagram !

J'ai donc également appris qu'il y a un bel échange qui se crée autour du yoga, car il passionne énormément de personnes.

## As-tu déjà ressenti les bienfaits de ta pratique ?

**Julien :** Oui ! D'être beaucoup plus zen dans certaines situations, de prendre le temps de respirer. Pour ma part, c'est la respiration que je retiendrai dans le yoga, plus que les postures. Les exercices de respiration m'ont permis encore hier, et ce n'est pas une blague, de retrouver mon calme dans une certaine situation, et de prendre la chose du côté zen.

**Émilie :** Je suis une très grande sportive à la base, mais j'ai dû m'arrêter pendant la grossesse, et l'effort physique me manque ! Ici, le fait de pouvoir faire quelques efforts, comme tout simplement m'étirer, est déjà très bénéfique pour moi. Mon corps est frustré de ne plus bouger autant, et avec le yoga, j'ai l'impression que je parviens à trouver une solution satisfaisante.

## Penses-tu que ce programme est accessible à tous ?

**Julien :** Je pense que oui, c'est ouvert à tout le monde. Dans toutes les situations, il y a des choses qu'on fera mieux ou moins bien que d'autres. Pour moi, ce sont les exercices de respiration qui sont les plus adaptés. Par contre, certaines postures sont plus difficiles, car je manque de souplesse. Mais ça se travaille, comme pour le vélo : il faut tomber 3, 4 fois d'abord. Le yoga, c'est pareil : il faut l'apprendre et le pratiquer. Et je vous promets une chose : je serai souple comme un élastique à la fin ! (Rires)

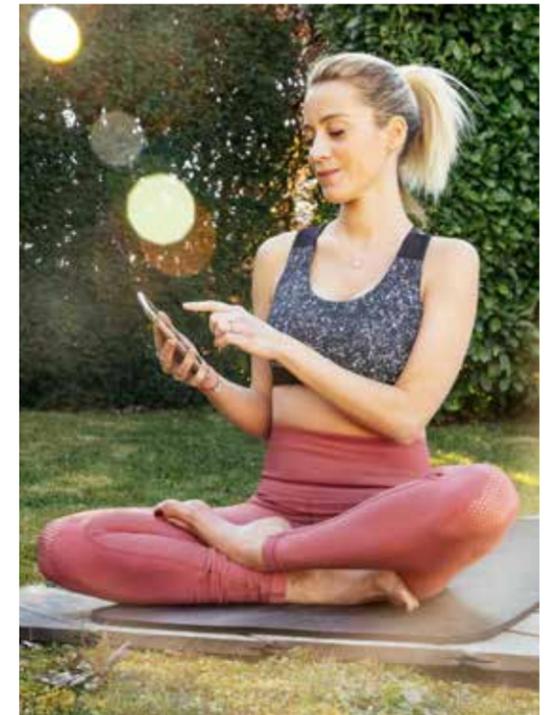
**Émilie :** Oui. Honnêtement, je le recommande vraiment pour les femmes enceintes. C'est vrai que les postures sur le ventre ne sont pas des plus agréables, mais il suffit de les passer. Le yoga, c'est aussi ça : il faut se sentir bien dans l'exercice, ne surtout pas forcer. Pour moi, en ce moment, c'est juste aller chercher l'étirement et ressentir le bien-être qu'il me procure.

## Le yoga, vraiment pour tous ?

L'idée de ce challenge était aussi de démontrer que le yoga est accessible à tous. Grâce au programme "Je découvre le yoga" de l'application Vitalité, chacun pourra découvrir cette pratique de façon douce et accompagnée, seule ou en famille, et bien sûr, de chez soi.

Rappelons que l'app est gratuite pour tous les affiliés Partenamut. Si vous souhaitez démarrer le même programme, n'oubliez pas de choisir l'objectif "bien bouger" dans les paramètres de votre application.

Namasté !



## Suivez-nous sur Instagram !

@partenamut\_mutualite  
@dupuis\_emilie  
@julienlapraillle



Le programme "Je commence le yoga" se trouve dans l'objectif "bien bouger".



## Nos outils en ligne : pour vous simplifier la vie !

Ces derniers mois, nous avons investi toute notre énergie dans un seul but, vous simplifier la santé ! Nous ne comptons pas nous arrêter en si bon chemin : nos outils en ligne vous permettent de gérer votre dossier mutualiste sans bouger de chez vous.

### Votre espace en ligne My Partenamut

Consulter vos remboursements, vos courriers en ligne, obtenir des attestations ou opter pour une nouvelle assurance, tout ceci est possible depuis votre espace en ligne !

### Consultez votre dossier

Vos remboursements et ceux de votre famille sont accessibles en un seul coup d'œil et vous recevez même une notification lors du paiement si vous le désirez. Tous les soins reçus sont affichés et vous pouvez les trier par date, par prestataire et par assurance. Vos factures sont également disponibles, prêtes à être téléchargées ou imprimées.

### Télécharger des documents

Attestations, demande de remboursement pour des avantages Partenamut,

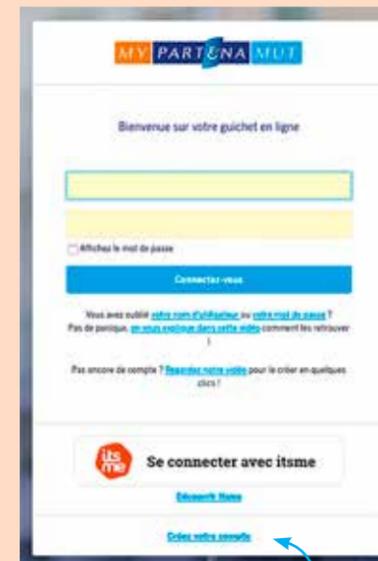
déclarations, documents personnalisés et préremplis, brochures... Tous ces documents sont à portée de clic dans votre guichet en ligne. Vous pouvez également commander ou imprimer facilement des vignettes, ou des attestations si vous bénéficiez du statut BIM (Bénéficiaire de l'intervention majorée).

### Tout votre courrier disponible dans l'e-Box

À tout moment, vous avez accès à toutes vos informations et vous pouvez aussi recevoir votre courrier dans l'e-Box. Flexible et écologique, la boîte aux lettres digitale de My Partenamut vous permet de recevoir votre courrier et vos factures en toute sécurité. Vous pouvez les imprimer ou les télécharger et les conserver dans votre ordinateur.

### Besoin d'un coup de pouce pour vous connecter à My Partenamut ?

Vous n'utilisez pas encore My Partenamut ? Quelques clics suffisent pour créer un compte et gérer facilement votre dossier. Surfez sur [www.partenamut.be](http://www.partenamut.be), puis cliquez sur « Connectez-vous ». En bas de la page, vous verrez l'option « Créez votre compte ». Complétez le formulaire et cliquez sur « Envoyer ». Vous recevrez alors un mail de confirmation avec un lien à cliquer pour confirmer la création de votre compte. Et voilà, c'est fait !



« Créer votre compte »

### Avec Vitalité, vous gardez la forme !

Vitalité, c'est l'app de Partenamut qui transforme votre smartphone en coach santé. Bouger plus, mieux manger, réduire votre niveau de stress... L'application Vitalité vous donnera le petit coup de boost qu'il vous fallait peut-être. Découvrez notre programme yoga avec Émilie Dupuis et Julien Lapraille en page 14 ! Vitalité est disponible dans l'App Store et sur Google Play.



Votre dossier mutualiste toujours à portée de main, où que vous soyez !

### L'app Partenamut, disponible aussi pour smartphones

L'essentiel de votre guichet en ligne est disponible dans notre application, à retrouver dans l'App Store ou sur Google Play. Votre dossier mutualiste est toujours à portée de main, où que vous vous trouviez, chez vous ou à l'extérieur. Consulter votre dossier ou commander des documents, c'est simple et rapide.

Et grâce à l'app, vous êtes remboursés plus rapidement pour les Avantages Partenamut ! En effet, vous pouvez directement renvoyer vos demandes d'intervention en les prenant tout simplement en photo avec votre smartphone.

### Le remboursement des Avantages, mode d'emploi :

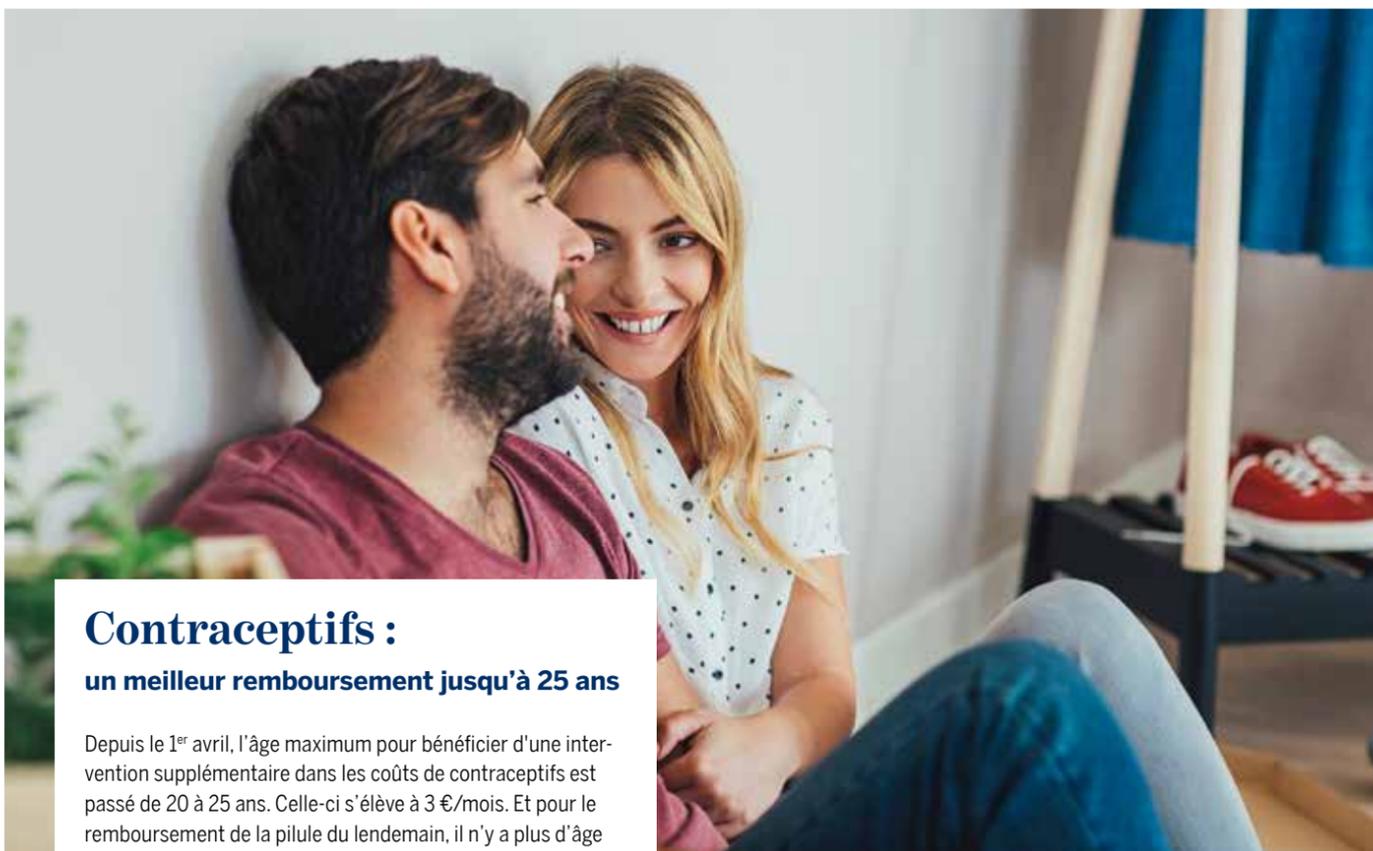
1. Ouvrez l'application Partenamut
2. Sélectionnez l'onglet « envoyer un document », puis la catégorie de remboursement
3. Cochez le nom de la personne concernée
4. Indiquez la date de la prestation ainsi que le montant payé
5. Photographiez le document de demande d'intervention ou toute autre pièce justificative
6. Envoyez et le tour est joué !



### La domiciliation, pour encore plus de simplicité !

La domiciliation, c'est la solution tout confort si vous voulez passer le moins de temps possible à gérer vos tâches administratives.

- Vous recevez en début d'année **un plan de paiement annuel** avec les dates et montants de prélèvement.
- Vous ne devez plus télécharger, imprimer et classer vos factures.
- **Votre dossier est toujours en ordre** : vos cotisations sont toujours payées à temps et votre dossier est toujours en ordre.
- C'est la **solution la plus pratique** : grâce au prélèvement mensuel, le montant de vos cotisations est réparti sur toute l'année.



## Contraceptifs :

### un meilleur remboursement jusqu'à 25 ans

Depuis le 1<sup>er</sup> avril, l'âge maximum pour bénéficier d'une intervention supplémentaire dans les coûts de contraceptifs est passé de 20 à 25 ans. Celle-ci s'élève à 3 €/mois. Et pour le remboursement de la pilule du lendemain, il n'y a plus d'âge limite. Cette mesure vise à améliorer l'accès aux contraceptifs, en particulier chez les jeunes, pour limiter les grossesses non désirées.

#### Plus d'infos ?

[www.inami.fgov.be](http://www.inami.fgov.be)



## Vos décomptes en ligne

À partir du 1<sup>er</sup> juillet, vous ne recevrez plus de relevé papier de vos remboursements. Mais vous pourrez les consulter sur votre guichet en ligne My Partenamut. Il suffit de sélectionner 'Créer un relevé des remboursements' puis de demander un relevé de vos soins pour une période précise. Vous pouvez également les imprimer dans les agences qui disposent d'une borne interactive dès que celles-ci ouvriront au public. Connectez-vous via [www.partenamut.be/mypartenamut](http://www.partenamut.be/mypartenamut)

#### Plus d'infos

[www.partenamut.be/fr/faq/decompte-remboursement](http://www.partenamut.be/fr/faq/decompte-remboursement)



## Vos médicaments à domicile

La plateforme Take Care permet aux personnes qui ne peuvent pas se rendre à la pharmacie de se faire livrer des médicaments à vélo gratuitement à Bruxelles. Un partenariat a été mis sur pied avec le réseau de bénévoles de Covid-Solidarity. Le projet a été lancé il y a un an, mais il a pris de l'ampleur suite à la crise du coronavirus. Les pharmacies qui souhaitent participer à l'initiative peuvent répondre à un formulaire

sur le site de Take Care. Quant aux Bruxellois qui ont besoin de ce service, ils peuvent faire leur commande en ligne ou par téléphone au call center de Covid-Solidarity.

Plus d'infos ? [www.take-care.be](http://www.take-care.be)

À savoir

## Covid-Solidarity

Covid-Solidarity propose une solution d'entraide citoyenne en mettant en relation des bénévoles et des personnes isolées. Les premiers viennent en aide aux seconds pour différents besoins (achat de produits de première nécessité, de médicaments, écoute bienveillante...).

Plus d'infos : 02 808 96 54, [www.covid-solidarity.org](http://www.covid-solidarity.org)

## Les infos de dernière minute



## Covid-19

### Attention aux fausses informations !

Depuis le début de la pandémie, beaucoup d'informations circulent sur le Covid-19 et il n'est pas toujours facile de distinguer le vrai du faux.

#### Voici nos conseils :

- Consultez le site officiel [www.info-coronavirus.be/fr](http://www.info-coronavirus.be/fr) pour avoir des infos fiables et validées.



Notre ligne psy  
gratuite  
0800 88 080  
à votre  
disposition

- Méfiez-vous des sites de vente de médicaments illégaux. Achetez uniquement dans les pharmacies en ligne qui portent le logo européen. En cliquant sur ce logo, vous pourrez vérifier si le vendeur est enregistré.
- Ne croyez pas les messages trompeurs qui vantent certains produits pouvant protéger ou guérir du Covid-19, tels que le spray pour la gorge 'VirusProtect', la vitamine C ou les suppléments de zinc.
- Attention également aux messages frauduleux qui circulent par SMS sur le traçage du coronavirus. Seul le numéro 02/214 19 19 peut vous contacter par téléphone ou le 8811 par SMS. Pour tout autre numéro : ne donnez aucune information et ne cliquez surtout pas sur le lien indiqué. Toutes les infos sur le suivi des contacts figurent sur le site officiel : <https://www.info-coronavirus.be/fr/suividescontacts>
- Si vous êtes malade et que vous vous retrouvez en incapacité de travail, un revenu de remplacement et des aides, sous certaines conditions, sont prévus afin de vous aider à surmonter ces difficultés passagères.  
**Infos :** <https://www.partenamut.be/incapacite>

Nous vous rappelons également qu'il est inutile de faire des réserves de médicaments en vente libre dans les pharmacies. Il n'y a pas de pénurie attendue et les stocks sont suffisants. Si vous voulez plus d'infos, consultez le site de l'Agence fédérale des médicaments et produits de santé :

**Plus d'infos :** [www.afmps.be](http://www.afmps.be)

## Maux d'estomac : pas de surmédication !

Les maux d'estomac sont assez courants et lorsqu'ils sont légers, une modification du mode de vie et de l'alimentation suffit à réduire les symptômes. Néanmoins, les Belges sont de plus en plus nombreux à prendre des médicaments réduisant la production d'acide gastrique. Les médicaments les plus souvent prescrits sont les inhibiteurs de la pompe à protons (IPP). La consommation de ces médicaments aurait plus que doublé en 10 ans. Or, leur usage prolongé peut provoquer des effets indésirables. Afin de mettre en garde les patients et leur donner des conseils d'utilisation, l'INAMI a édité un dépliant et une brochure d'information.

**Vous pouvez les télécharger sur le site :** [www.inami.fgov.be](http://www.inami.fgov.be)

## Soutien psychologique

Si vous avez besoin d'une aide psychologique, notre ligne d'écoute et de soutien est à votre disposition au numéro gratuit 0800 88 080. Les besoins actuels concernent : le coronavirus (25 %), la demande d'informations (15 %), le stress et l'anxiété (13 %), les problèmes de couple (9 %), la dépression (4 %), les problèmes psychiatriques (6%), le burn-out (2 %).



## Les infos de dernière minute

Selon une étude menée par les Mutualités Libres, de plus en plus de médecins l'utilisent.

Entre août et octobre 2019, plus de la moitié des médecins généralistes utilisaient régulièrement eAttest, alors qu'à la même période en 2018, ils n'étaient que 3 sur 10.

### Et le vôtre ?

Vous recevez encore une attestation papier de votre médecin ? Demandez à votre médecin de travailler avec eAttest !

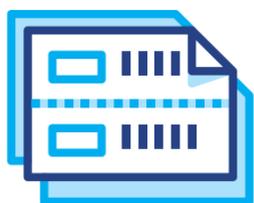
### Les avantages pour vous et votre médecin parlent d'eux-mêmes :

- Moins de tracas administratifs
- Tout est automatique
- Respect de l'environnement, moins de papier utilisé
- Pas d'erreurs dues à l'écriture manuscrite du médecin
- Un remboursement plus rapide
- Pas de risque de perdre les attestations papier
- Plus besoin d'apposer de vignette

## Votre médecin utilise-t-il déjà l'eAttest ?

L'eAttest, c'est l'attestation électronique qui est automatiquement transmise par votre médecin à votre mutualité. Celle-ci comporte de nombreux avantages pour vous comme pour le médecin, tels qu'un remboursement plus rapide, moins de paperasse...

## N'oubliez pas votre vignette !



Lorsque vous nous remettez des documents ou des attestations de soins, il est important de toujours y apposer une vignette d'identification. Cela nous permet de vous identifier facilement et ainsi de traiter vos documents plus rapidement. Pensez-y !

### Vous n'avez plus de vignettes ?

Savez-vous qu'il est possible de les commander de chez vous ? Connectez-vous à votre guichet en ligne My Partenamut, sur notre site web ou via l'application mobile 'Partenamut' (voir infos page 17) et demandez vos vignettes en quelques clics ! Vous les recevrez par la poste dans les 10 jours ouvrables ou pourrez même les imprimer vous-mêmes.

Lorsque nos agences seront à nouveau ouvertes au public, vous pourrez aussi imprimer vos vignettes à la borne interactive de l'agence, sans faire la file pour un rendez-vous.

Plus d'infos : [www.partenamut.be](http://www.partenamut.be)

## Pour éviter les délais, envoyez-nous vos documents en ligne

Si vous notez un délai de gestion anormalement long de votre dossier, il se peut que ce soit lié à un problème d'acheminement de la part de Bpost et aux nouveaux délais associés aux courriers "non prior". Nous notons en effet que certains courriers nous parviennent plus de trois semaines après leur date d'envoi. Pour éviter ceci, sachez que d'autres solutions existent pour nous transmettre vos documents. Découvrez nos outils en ligne [page 16](#).

### À savoir



Helpper lie les personnes cherchant de l'aide à domicile pour des tâches quotidiennes, avec des voisins prêts à aider qui veulent gagner un petit extra.

Durant la crise du coronavirus, la plateforme de rencontre est gratuitement à la disposition des bénévoles. Et une ligne d'assistance gratuite est disponible pour tout le personnel soignant.

Plus d'infos : [www.helpper.be](http://www.helpper.be)

# Ne postposez pas vos soins de santé !

Reporter des examens et des soins médicaux peut affecter votre santé. Un risque inutile d'autant que les cabinets des médecins sont à nouveau accessibles et garantissent une prise en charge sécurisée des patients.

Dès le début de la crise du coronavirus, les consultations, examens et interventions non urgentes ont été annulés ou reportés afin de garantir les meilleurs soins aux patients atteints du Covid-19. Néanmoins, les traitements pour maladies graves et chroniques (diabète, cancers, problèmes psychiatriques...) ont pu être poursuivis. Et les avis médicaux ont pu être maintenus à distance grâce aux consultations par téléphone.

Mais la crainte de la contamination, notamment dans les hôpitaux, a incité de nombreuses personnes à reporter des examens médicaux indispensables, voire à négliger la continuité de leurs soins. Certains ont également hésité à consulter leur médecin pour d'autres symptômes que ceux liés au Covid-19. Or, dans tous les cas, il est important de consulter son généraliste. Il est le seul à pouvoir juger de la gravité de la situation et à pouvoir décider si un contrôle peut être postposé ou non, car certaines maladies risquent d'évoluer si elles n'ont pas été détectées assez rapidement.

C'est le cas notamment des cancers les plus fréquents, dont on préconise un dépistage régulier (cancer du sein, du col de l'utérus, colorectal). Le suivi de la vaccination des jeunes enfants est également important pour assurer l'immunité collective contre des maladies contagieuses. Une mauvaise hygiène dentaire peut aussi avoir un impact sur certaines maladies chroniques (voir aussi pages 22 et 23).

Depuis le 4 mai, les consultations en cabinets privés ont pu reprendre. Une reprise qui permet de faciliter l'accès aux soins de santé d'autant qu'elle a été conditionnée moyennant le respect de mesures strictes de sécurité. Les visites ne s'effectuent que sur rendez-vous et il est notamment demandé d'arriver à l'heure exacte pour éviter de croiser d'autres patients. L'usage du masque est préconisé, ainsi que le lavage des mains au gel hydroalcoolique et l'utilisation de la carte bancaire.



### Bon à savoir

Les soins dentaires non urgents, comme les détartrages, ont dû être postposés à cause du coronavirus. Or, le montant de certains remboursements dépend des prestations effectuées chez votre dentiste l'année civile précédente. Si vous n'allez pas chez votre dentiste en 2020, vous risquez donc une diminution de vos remboursements en 2021. Pour y remédier, il a été décidé de tenir compte des prestations fournies sur deux ans (en 2019 et 2020) pour déterminer le montant des remboursements (voir aussi pages 22 et 23).



## La prévention, le bon réflexe santé

Vaccination, dépistage et visite de contrôle chez le dentiste : on vous explique en 3 exemples pourquoi la prévention compte pour votre santé.

Mieux vaut prévenir que guérir... Même s'il vient du Moyen Âge, cet adage est plus que jamais d'actualité aujourd'hui, en particulier lorsqu'il est question de santé. Car en adoptant les bons réflexes de prévention, notre espérance de vie et le temps passé en bonne santé augmentent, alors que le risque de maladies lourdes ou chroniques diminue. Et nous sommes doublement gagnants : notre quotidien en bonne santé sera plus confortable, et nous limitons nos dépenses en soins de santé.

Mais que faut-il faire pour passer en mode prévention ? Vaccination, contrôles réguliers, dépistage... On vous explique ici comment et pourquoi ça fonctionne.

### La vaccination, de la prévention pour moi et pour les autres

En apprenant à notre organisme à produire les bons anticorps, le vaccin est un formidable outil de prévention qui protège l'individu et la société de maladies potentiellement graves. La crise du Covid-19 a d'ailleurs donné à ces enjeux de la vaccination et de l'immunité collective une place centrale dans nos discussions et préoccupations. « Lorsque vous êtes protégé contre une maladie contagieuse, cela implique aussi que vous ne la transmettez pas aux autres »,

rappelle Claire Huyghebaert, pharmacienne de formation et experte en médicaments auprès des Mutualités Libres. « L'un des paradoxes de la vaccination, c'est qu'on parle beaucoup moins des maladies devenues rares grâce à elle, et donc qu'on en mesure moins la dangerosité. Mais les microbes qui causent ces maladies aux conséquences parfois dramatiques existent toujours. Je pense par exemple à la rougeole. Ces dernières années, des foyers de cette maladie très contagieuse ont resurgi, et il a fallu faire face à des épidémies. La vaccination reste donc une priorité de santé publique, pour se protéger soi-même et protéger les autres. »

### Des réponses claires pour réduire l'hésitation vaccinale

Une baisse du taux de vaccination de la population peut donc avoir des conséquences pour tous en augmentant le risque d'épidémie de certaines maladies contagieuses. « Des enquêtes récentes démontrent que l'utilité de la vaccination est bien connue du grand public. Mais on assiste parfois à un phénomène d'hésitation vaccinale : des interrogations, des doutes ou même des craintes parfois alimentées par des rumeurs ou des mythes. » Comment faire face à ce problème ? « Il n'y a pas de réponses simples, mais il faut informer de manière fiable, objective

“*L'un des paradoxes de la vaccination, c'est qu'on parle beaucoup moins des maladies devenues rares grâce à elle.*”

et complète », répond Claire. « Il est essentiel d'apporter les bonnes réponses aux questions que se posent les citoyens, dans un contexte où des fake news pourraient facilement altérer leur confiance dans la vaccination. Le site [www.vaccination-info.be](http://www.vaccination-info.be) est précisément là pour apporter ces réponses exactes et complètes. »

### La prévention dentaire, aussi contre certaines maladies chroniques

La vaccination nous protège de certaines maladies dangereuses. Mais saviez-vous qu'avoir une bonne hygiène dentaire est aussi un acte de prévention, avec un impact potentiel sur certaines maladies chroniques cardiovasculaires, respiratoires ou sur le diabète ?

Certaines études mettent par exemple en avant un lien entre un risque accru du diabète de type 2 et la parodontite, une infection des gencives qui peut aussi affecter l'os. Cet impact justifie encore plus l'importance de la prévention pour notre santé buccale. Et cela passe notamment par une consultation régulière du dentiste, avec au moins une visite annuelle de contrôle. Celle-ci permet d'ailleurs de bénéficier de meilleurs remboursements l'année suivante.

Ces bonnes habitudes de prévention vont réduire significativement le risque de maladies buccales qui touchent les fonctions de la parole

et de l'alimentation... et qui vont aussi entraîner des soins dentaires curatifs parfois très coûteux et peu remboursés par la sécurité sociale.

### Le dépistage, un outil efficace de prévention du cancer

Dans le combat contre le cancer, la prévention peut aussi jouer un rôle primordial. On pense ici à la lutte contre le tabagisme ou au choix d'une alimentation saine, mais aussi aux tests périodiques de dépistage.

C'est notamment le cas pour le cancer du col de l'utérus. Le test de dépistage qui s'effectue sous la forme d'un frottis permet de repérer des cellules précancéreuses et de lancer un traitement préventif qui empêchera ces cellules de se développer. En Belgique, on recommande aux femmes entre 25 et 64 ans d'effectuer un tel frottis au moins tous les 3 ans. Le dépistage est aussi fortement recommandé pour d'autres cancers parmi les plus fréquents, en particulier ceux du sein et du côlon.

### Informer, c'est prévenir

On l'a compris : pour que la prévention fonctionne, il est essentiel que la bonne information circule. Claire Huyghebaert : « En santé, l'information ne manque pas. Mais est-elle pour autant validée ? Et assez compréhensible pour que le citoyen pose les choix bénéfiques pour sa santé ? Tout l'enjeu est là. Pour la vaccination, le bon message passera encore mieux si un dialogue s'installe avec un professionnel de la santé, car cela renforcera la confiance nécessaire pour peut-être induire un changement de comportement. Et dans ce dialogue, il est important de rester à l'écoute des doutes du patient, sans irrespect ni paternalisme. »

Médecins, infirmières, pharmaciens... Tous ces intervenants ont donc un rôle à jouer. Et c'est aussi le cas des mutualités comme Partenamut, qui vous informe régulièrement de ces enjeux de prévention. « Le remboursement par l'assurance complémentaire (avantages Partenamut) du dépistage ou de la vaccination est aussi un levier efficace de sensibilisation à la prévention », conclut Claire Huyghebaert.

## LE DÉPISTAGE DU CANCER

### CANCER COLORECTAL

Prélèvement de selles tous les 2 ans

de 50 à 74 ans

### CANCER DU COL DE L'UTÉRUS

Frottis tous les 3 ans

de 25 à 64 ans

### CANCER DU SEIN

Mammographie tous les 2 ans

de 50 à 69 ans

Sites web utiles : [www.vaccination-info.be](http://www.vaccination-info.be), [www.ccref.org](http://www.ccref.org), [www.brumammo.be](http://www.brumammo.be)

## Nos appels solidaires : pour rester toujours plus proches de vous

« Ça fait chaud au cœur de recevoir un appel de votre part. C'est vraiment merveilleux... Merci de tout cœur. »

« Merci à ma mutuelle qui m'a téléphoné pour me demander si j'avais besoin d'aide pour les courses ou autre chose. Merci beaucoup <3 »



« Je souhaite remercier Mme G. pour son suivi concernant l'état de santé de ma maman. »

« Je vous suis infiniment reconnaissante de l'aide que vous m'avez apportée et de l'attention particulière que vous avez portée à mon dossier. Du fond du cœur, merci. »

La crise sanitaire et le confinement nous ont peut-être éloignés physiquement, mais la priorité de notre service d'aide est de garder le lien avec nos membres les plus fragilisés. Coup d'œil dans les coulisses d'un département particulièrement affecté par la distanciation sociale, et qui a refusé de laisser la place à l'isolement.

Partenamut Solutions & Assistance œuvre au quotidien pour offrir conseils et aide aux personnes via un service social, le Partenamut Shop, des services d'aide et de soins à domicile ou un accompagnement des personnes en perte d'autonomie et des aidants proches. L'aide que nous fournissons aux personnes est souvent essentielle. Maintenir le lien et la continuité de nos services était donc essentiel en cette période de confinement.

**Ensemble, prendre soin des autres**  
En quelques jours, Partenamut Solutions &

Assistance a lancé une belle initiative de solidarité. Les ergothérapeutes, assistantes sociales et coordinatrices de soins qui ne pouvaient plus se rendre physiquement chez les affiliés ont commencé à appeler celles et ceux qui pourraient se trouver en difficulté pour prendre de leurs nouvelles.

L'objectif de cette action ? Soutenir les personnes déjà ébranlées par l'âge, le handicap ou la maladie, et que le confinement fragilise encore plus. Ce sont souvent des personnes à risques, des seniors isolés atteints d'une maladie chronique ou d'un handicap, sortant d'une

hospitalisation ou devant subir un traitement lourd. Nous voulions leur épargner le plus de tracas possibles.

TakeCareTogether, notre "call solidaire", a rapidement fait tache d'huile au sein de l'entreprise. Au début, c'était une équipe de 10 personnes du service d'aide. Au fur et à mesure, des employés volontaires dont la charge de travail avait diminué ont rejoint le mouvement. Fin avril, près de 50 personnes se relayaient chaque jour pour passer des appels solidaires !

### Distanciation sociale, pas isolement !

Gladys, responsable projet au Département d'Aide aux Personnes, nous explique pourquoi ces appels sont utiles : "Lors d'un appel, nous vérifions plusieurs choses. Tout d'abord, si les besoins quotidiens sont bien assurés. Concrètement : comment font-ils pour leurs courses, ou s'ils doivent aller à la pharmacie ou même promener le chien. Ensuite, ce qui est vital aussi, c'est de nous assurer qu'il y a bien une continuité de leurs soins, s'ils en ont. On vérifie que l'infirmière ou kiné à domicile vient toujours chez eux, par exemple. Et enfin, on fait un petit check de leur bien-être mental. Ont-ils le moral et sont-ils entourés pendant cette crise... ?

Lorsque nous décelons un besoin, nous leur proposons des solutions pour améliorer leur quotidien.

Fort heureusement, nous notons que dans la plupart des cas, les personnes sont bien entourées et que leur quotidien est assez bien organisé par les proches. Dans le cas contraire, nous les mettons en relation avec la formidable plateforme citoyenne Covid-Solidarity ou l'app Helper, avec qui nous avons un partenariat. La ligne Alzheimer Belgique et d'autres partenaires nous ont déjà aidés pour de nombreux cas également.

Parfois, la continuité des soins n'est pas toujours une réalité et, dans certains cas, cela pose un réel problème pour la santé. Souvent, les gens n'osent pas demander. Nous intervenons alors pour trouver une solution avec nos centres de coordination de soins. Ceux-ci font le nécessaire pour les cas prioritaires et dans le respect des mesures d'hygiène et de protection.

Enfin, si nous décelons un mal-être, nous leur proposons d'appeler notre ligne d'écoute et de soutien psychologique. Mais ici aussi, nous avons peu de cas. Notre appel est pour la plupart déjà un soutien énorme !"

### On reçoit tellement en retour !

Les retours sont très positifs de part et d'autre de la ligne téléphonique. Les affiliés se sentent soutenus et nos équipes se sentent utiles !

Après 7 semaines de confinement, le call center solidaire a déjà passé 5000 appels et aidé 1750 personnes.

« Merci d'être là pour m'aider dans ce moment difficile. »

Tous les appels sont utiles. Selon Gladys, "Il n'est pas rare que nos collaborateurs passent plus d'une heure au téléphone avec un.e affilié.e, parce qu'il ou elle n'a tout simplement parlé à personne depuis un moment. Nous restons bien entendu à leur écoute et sommes ravis de pouvoir leur prêter une oreille attentive."

Sabine, une de nos collaboratrices, ajoute : "En plus de faire preuve d'empathie et de bienveillance, je suis toujours très bien accueillie par nos affiliés. De plus, nos appels permettent aussi des détections sociales fort utiles."

Effectivement, nos appels ne remplissent pas juste un besoin pratique. Parfois, ils permettent de déceler des situations inquiétantes, voire dangereuses. Gladys nous explique : "Je pense par exemple à une dame que nous avons appelée car elle sortait de l'hôpital et entamait une période de révalidation. Tous les aspects pratiques avaient été anticipés et elle était bien entourée, mais elle s'est soudainement retrouvée dans une situation à laquelle personne ne s'attendait. Son mari, atteint d'Alzheimer à un stade sévère, ne pouvait plus se rendre au centre de jour depuis le confinement, et elle devait s'occuper de lui toute la journée. Impossible de se soigner dans ce cas-là. Il fallait intervenir pour soulager madame et encadrer son mari de la meilleure façon possible."

### PARTENAMUT SOLUTIONS & ASSISTANCE, C'EST AUSSI :

- Le service social, qui vous soutient, vous informe et vous aide dans vos démarches administratives.
- Le service aménagement du domicile, avec des ergothérapeutes qui vous conseillent gratuitement.
- Un Partenamut Shop : vente et location de matériel médical, paramédical et bien-être.
- Une offre de séjours de convalescence et de formules de répit, pour le patient et ses proches.
- Les centres de coordination de soins et de services à domicile (infirmiers, aides-ménagères ou familiales, repas, etc.).
- Des partenaires spécialisés (télévigilance, transports médicaux non urgents...)



## Prenez votre santé en main faites partie d'un réseau santé !

Avez-vous déjà entendu parler des réseaux santé ? Il en existe dans chaque région et ils facilitent le partage électronique de vos données de santé entre les professionnels de la santé qui vous soignent. Actuellement, plus de la moitié de la population wallonne y est déjà inscrite, tout comme 67 % des Bruxellois.

Imaginez : vous êtes en vacances à la Côte belge et vous êtes victime d'un accident qui vous laisse inconscient aux urgences de l'hôpital. Si vous êtes inscrit dans un réseau santé, il suffira à l'urgentiste qui va vous soigner de se connecter pour découvrir votre groupe sanguin, les traitements que vous suivez ou vos antécédents cardiaques. Avec l'augmentation des maladies chroniques, le nombre de personnes suivies par différents spécialistes a également augmenté. Avec les réseaux santé, chaque spécialiste peut consulter les documents qui sont pertinents pour lui, dans le cadre de votre prise en charge et éviter, par exemple, qu'un examen soit réalisé plusieurs fois et inutilement.

### Vous êtes à la manœuvre

Le Réseau Santé Bruxellois et le Réseau Santé Wallon couvrent la région bruxelloise et la Wallonie. Leur fonctionnement est similaire bien qu'ils aient chacun des particularités

techniques. Le principe est très simple : en vous inscrivant, vous permettez aux médecins et prestataires de soins qui ont un lien thérapeutique avec vous, d'avoir accès aux données santé qui sont pertinentes pour votre prise en charge. Vous pouvez également consulter ces

“Avec les réseaux santé, chaque spécialiste peut consulter les documents qui sont pertinents pour lui.”

documents (avec l'accord du médecin ou de l'hôpital), gérer vous-même les accès aux différents documents ou mettre un terme à un lien thérapeutique avec un médecin. Par exemple : limiter l'accès des rapports gynécologiques à votre médecin traitant ou supprimer l'accès d'un médecin que vous ne souhaitez plus consulter à l'avenir.

### Comment s'inscrire ?

C'est très simple :

- soit directement sur le site [www.rsw.be](http://www.rsw.be) (Wallonie) ou [www.reseausantébruxellois.be](http://www.reseausantébruxellois.be) (Bruxelles).
- soit avec l'aide de votre médecin traitant, lors d'une admission à l'hôpital ou auprès de votre mutualité.

Lorsque vous vous inscrivez, vous donnez votre accord, en tant que patient, pour le partage sécurisé de vos données de santé au niveau national entre les professionnels qui vous soignent. L'inscription est entièrement gratuite.

Pour vous inscrire, vous devez vous "authentifier" à l'aide de votre carte d'identité, le lecteur de carte et code PIN ou, plus facile encore, avec l'application Itsme qui permet de s'identifier de manière numérique. Une fois inscrit, vous aurez accès à votre espace personnel privé dans lequel vous trouverez une série de documents parmi lesquels les résultats d'analyses effectuées en laboratoire, les rapports de consultation ou d'hospitalisation, l'imagerie médicale, un résumé de votre dossier médical réalisé par votre généraliste (appelé sumehr)... Toutes ces données forment ce que l'on appelle le dossier santé partagé (à ne pas confondre avec le dossier médical global géré uniquement par votre médecin traitant).

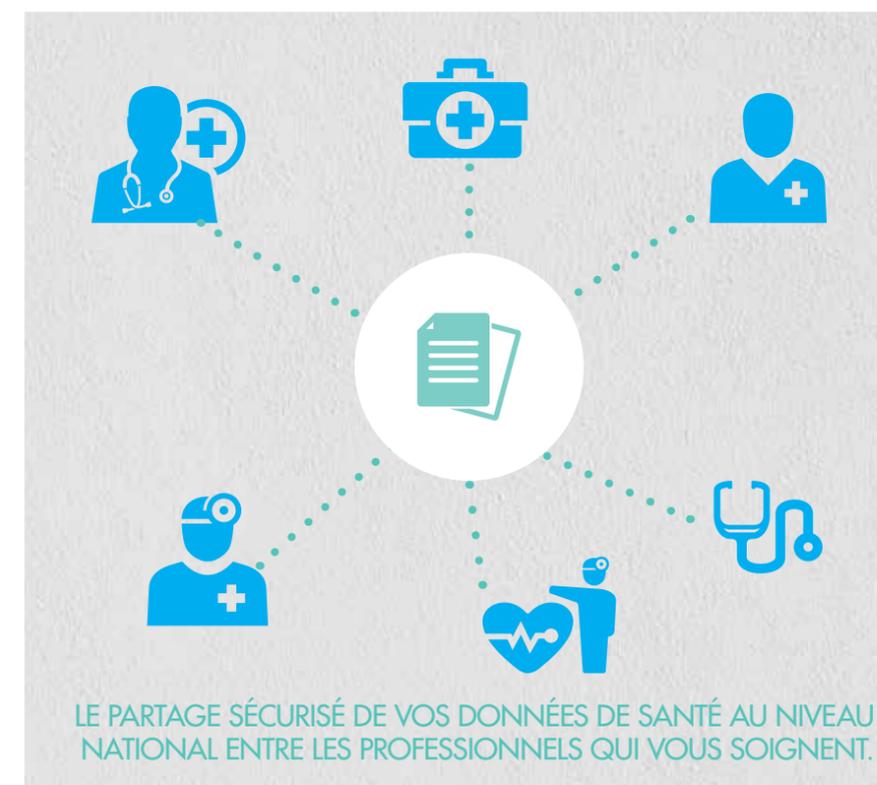
## Les chiffres

### Le Réseau Santé Wallon

- + de 1.940.860 Wallons déjà enregistrés, soit 53 % de la population wallonne
- 19.558 prestataires de soins, parmi lesquels une majorité de médecins, mais de plus en plus d'infirmières, kinés, dentistes,...
- + de 83 millions de documents déjà enregistrés (analyses de laboratoire, imagerie médicale,...)
- 1/3 des hôpitaux wallons qui donnent accès aux patients à leurs documents
- 500.000 Wallons qui ont accès aux données figurant dans leur sumehr

### Le Réseau Santé Bruxellois

- 822.149 Bruxellois déjà enregistrés
- 10.844 prestataires de soins
- + de 36 millions de documents
- 310.639 sumehrs publiés en 2019



OFFRE TEMPORAIRE  
JUSQU'À 35 % DE  
RÉDUCTION ET  
LIVRAISON OFFERTE !

## Pour un meilleur confort à la maison, optez pour un lit électrique à hauteur variable

PROFITEZ DE NOTRE OFFRE TEMPORAIRE POUR VOUS OFFRIR LE CONFORT D'UN LIT ÉLECTRIQUE !



	Prix normal	Votre réduction jusqu'au 30/09	Prix avantage
(1) Lit basique 90x200 Uniquement en Hêtre	1.233,30 €	-27,1 % - 334,30 €	<b>899,00 €</b>
(2) Lit classique 90x200 Hêtre, Noyer ou Chêne grisé	1.451,59 €	-23,0 % - 333,19 €	<b>1.118,40 €</b>
(3) Lit box 90x200 Hêtre, Noyer ou Chêne grisé	2.266,52 €	-20,0 % - 453,15 €	<b>1.813,37 €</b>
Matelas mousse normale - Housse polyuréthane	231,22 €	-35,3 % - 81,57 €	<b>149,65 €</b>
Matelas mousse à mémoire de forme - Housse polyuréthane	343,34 €	-20,5 % - 70,45 €	<b>272,89 €</b>

Prix TVAC. Frais de transport et d'installation offerts (valeur de 49 €).

**Louer ou commander un lit ?** Appelez nos conseillers au 02/549 76 70 ou envoyez un e-mail à [partenamutshop@partenamut.be](mailto:partenamutshop@partenamut.be)  
Plus d'infos sur [www.partenamutshop.be](http://www.partenamutshop.be)

**Vous souhaitez un lit médicalisé double, vous souffrez d'escarres ou vous vous déplacez en chaise roulante... ?**  
Nos conseillers sont à votre disposition pour trouver la meilleure solution avec vous !  
Nous proposons aussi des lits électriques à la location.

Offre et prix valables jusqu'au 30/09/2020, uniquement pour les clients Partenamut en ordre de cotisations. La réduction membres de 10% est déjà incluse. Taxe recupel comprise.



Le stress et une mauvaise qualité de sommeil peuvent influencer votre état de santé. Pour vous aider à retrouver votre énergie et améliorer votre bien-être au quotidien, l'application Vitalité de Partenamut propose plusieurs programmes remplis de bons conseils.

## Prenez soin de votre bien-être Un meilleur sommeil et moins de stress



### Les clés d'une nuit paisible

Si vous avez le sentiment de mal dormir, d'avoir des difficultés à vous endormir ou de vous réveiller durant la nuit, le programme « Je retrouve un bon sommeil » de notre application Vitalité peut vous aider à vous lever avec moins de cernes sous les yeux.

Ce programme étalé sur 15 jours alterne conseils et exercices pour mieux comprendre les mécanismes du sommeil mais aussi donner des pistes pour rejoindre le royaume des songes. Après avoir évalué les causes de votre fatigue et vos besoins en matière de sommeil, vous pourrez suivre des exercices pour vous préparer à passer une nuit paisible.

### Les activités à éviter

Vous apprendrez également à quoi servent les 3 phases successives du sommeil (léger, lent profond et paradoxal) et à identifier votre horloge biologique afin d'adapter et planifier vos heures de sommeil. Les comportements à éviter avant le coucher vous seront aussi exposés, comme consommer du café, de l'alcool et de la nicotine, manger copieusement, faire du sport ou s'exposer à la lumière bleue trop stimulante d'un smartphone ou d'un laptop. Et si vous avez mal dormi, on vous explique également qu'il faut éviter de faire une grasse matinée mais rattraper vos heures de sommeil en allant vous coucher plus tôt. En effet, le sommeil est

### Je retrouve un bon sommeil

Un mauvais sommeil peut avoir des incidences très importantes sur votre bien-être mais aussi sur votre santé. On distingue plusieurs types de fatigue. Celle liée au manque de sommeil est la plus fréquente et donne une sensation désagréable de manque d'énergie. La fatigue physique peut provoquer un risque de chutes et de blessures, tandis que la fatigue mentale peut entraîner des troubles de la mémoire, de la concentration et une baisse de moral.

“*Pour apprivoiser son stress, il faut être bien dans son corps et dans sa tête.*”

plus profond en début de nuit et permet donc de mieux récupérer.

Une activité physique en journée, une alimentation équilibrée et un mental serein contribuent également à un sommeil réparateur.

#### J'apprends à gérer mon stress

L'état de stress, surtout chronique, peut entraîner de réelles complications dans votre vie de tous les jours. Difficultés à s'endormir, fatigue, irritabilité..., sans compter les dommages qu'il peut causer, à long terme, sur votre santé.

#### Un phénomène naturel

Le stress est une réaction physiologique de l'organisme en réponse à une stimulation extérieure, physique, psychique ou sensorielle, perçue comme une menace. Nous sommes génétiquement programmés pour stresser. Et ce réflexe permet à l'organisme de s'adapter dans un court laps de temps à diverses situations inquiétantes, souvent imprévues.

D'abord, le cerveau détecte une menace et ordonne à l'organisme de se préparer à y faire face. Les battements du cœur et la respiration s'accroissent, les muscles du corps se tendent et des glandes sécrètent des hormones, l'adrénaline et le cortisol entre autres, qui l'aident à lutter à plus ou moins long terme. Ensuite, plus le stress se prolonge, plus l'organisme est sollicité, plus il puise dans ses réserves et s'épuise.

#### Lâcher prise pour mieux vivre

Malheureusement, aujourd'hui, les sources de

stress se sont multipliées et envahissent notre quotidien. Entre exigences professionnelles et contraintes sociales et familiales, notamment liées à la crise du coronavirus, tout devient synonyme de stress. Des premiers symptômes caractéristiques (tensions dans le cou, le dos et d'autres muscles, troubles digestifs, fatigue, nausées, vomissements...), le stress peut ensuite provoquer des troubles cardiovasculaires ou psychologiques et favoriser l'apparition de maladies... D'où l'importance d'apprendre à bien le gérer.

Pour apprivoiser son stress, il faut être bien dans son corps et dans sa tête. Le programme "J'apprends à gérer mon stress" de l'application Vitalité va vous guider pas à pas vers un mieux-être et une sérénité qui se refléteront dans votre vie quotidienne. Durant 26 jours, ce programme vous apprendra à positiver, à retrouver l'estime de soi, à accepter l'imperfection... pour arriver petit à petit à un certain degré de lâcher-prise. Conçu avec la collaboration d'une sophrologue et d'un prof de yoga professionnels, il vous aidera aussi à mieux cerner votre stress pour vous permettre de le réduire ou, en tout cas, de mieux le vivre.

### VOUS ÊTES EN SITUATION DE STRESS ?

La couverture de base de Partenamut intervient dans le remboursement des séances de psychologie individuelle, de thérapie de couple ou familiale. Suite à la crise sanitaire, cette intervention passe à **320 € en 2020, soit 16 séances remboursées à hauteur de 20 €,** jusqu'au 31/12/2020. Sous réserve d'approbation par l'OCM. Plus d'infos page 26.

Avec **Medicalia**, bénéficiez d'une intervention pour vos consultations auprès de psychothérapeutes jusqu'à **600 €/an/assuré** qui couvre jusqu'à **75 %** du montant de la facture (après déduction des interventions de la couverture de base).

## 5 astuces

### pour bien dormir en période de canicule

Lorsque la température monte pendant les mois d'été, la chaleur peut vous empêcher d'avoir un sommeil de qualité. Voici quelques conseils pour rafraîchir l'atmosphère :

- Privilégiez le coton sur vous et pour les draps afin d'absorber la transpiration
- Accrochez un drap mouillé devant la fenêtre ouverte pour rafraîchir l'air
- Ne prenez pas de douche froide avant d'aller dormir, sinon le corps va augmenter sa température pour se réchauffer, mais plutôt une douche tiède et passez de l'eau froide sur les pieds et les mains
- Passez un stick à l'aloë vera ou à la menthe sur les tempes et les poignets pour un effet rafraîchissant
- Buvez une tisane chaude pour provoquer un chaud-froid qui va rafraîchir votre corps

## Salade de lentilles corail, orange et feta

Des lentilles froides en salade ?  
Une idée surprenante et... délicieuse !

Préparation 10 min - Cuisson 5 min

### INGRÉDIENTS

- 300 g de lentilles corail • 120 g de feta
- 1 orange • Huile de noix • Vinaigre de xérès
- Sel et poivre du moulin • Quelques brins de thym

1. Faites cuire les lentilles corail dans un grand volume d'eau bouillante salée pendant 4 minutes. Ne les cuisez pas trop longtemps afin qu'elles restent croquantes. Rincez-les à l'eau froide puis laissez-les s'égoutter.
2. Pelez l'orange à vif puis prélevez les segments avant de les couper en 4.
3. Coupez la feta en petits cubes.
4. Dans un saladier, mélangez les lentilles corail avec les morceaux d'orange et la feta.
5. Ajoutez 2 cuillères à soupe de vinaigre de xérès et 4 cuillères à soupe d'huile de noix.
6. Salez et poivrez la salade puis mélangez délicatement.

“ Ce plat est délicieux en salade ou en accompagnement d'une viande blanche ou d'un poisson.”

Les lentilles corail ont l'avantage d'être très bien digérées, même avec une cuisson courte, car contrairement aux autres légumineuses, elles ne contiennent pas d'enveloppe, ce qui les rend plus digestes.



## Continuons de rêver !



Nous vivons une période difficile, inédite et imprévue. Nous vous envoyons tout notre soutien ! Pourrons-nous partir en vacances durant les prochains mois ? Nous ne connaissons pas encore la réponse. Néanmoins, nous préparons vos futurs voyages 2021 en espérant pouvoir à nouveau vous faire passer de merveilleuses vacances. En attendant, vous pouvez continuer de rêver !

L'AEP asbl Senior Department organise des voyages de groupe en Belgique et à l'étranger, destinés aux seniors.

Intéressé ? Visitez notre site internet, [www.seniordepartment.be](http://www.seniordepartment.be), ou demandez-nous notre brochure par mail, [info@seniordepartment.be](mailto:info@seniordepartment.be), ou par téléphone au 02 648 81 09.

## Laissez-vous inspirer par la Belgique :



**Week-end gastronomique à La Panne du 16 au 18/10/2020 à l'hôtel Cajou 3\***

Venez profiter des plaisirs de la côte le temps d'un week-end et savourez un délicieux dîner gastronomique, vin à table compris.

**Prix avantage pour les membres Partenamut :**

Chambre double : 425 €  
Chambre individuelle : 500 €



**Les jours de fête à la Côte à l'hôtel Cajou 3\* ou Maxim 3\***

Le littoral est le lieu idéal pour profiter des fêtes de fin d'année : flâneries le long des commerces décorés, promenade en bord de mer... le tout combiné avec un menu de fête, vin à table compris.

Du 22/12 au 26/12/2020 (Hôtel Cajou)  
Du 29/12/2020 au 02/01/2021 (Hôtel Cajou/Maxim)

**Prix avantage pour les membres Partenamut :**

Chambre double : 470 €  
Chambre individuelle : 530 €

Plus d'infos sur notre site [www.seniordepartment.be](http://www.seniordepartment.be)



## Partenamut soutient ses partenaires

Ils ont l'habitude de vous offrir des avantages liés à la carte Parten'AIR et nous, de les mettre en avant dans ces pages. En cette période spéciale, ils ont besoin de notre soutien. Pensez à eux et à nos plus de 300 partenaires lors de vos prochains achats.

Retrouvez la liste complète de tous nos partenaires sur [partenamut.be/partenaires](http://partenamut.be/partenaires)



### Momentum

Le club de loisirs qui s'adresse aux jeunes seniors actifs (les 55+), a subi de plein fouet la crise du coronavirus. Directement touché, comme tout le secteur des loisirs et voyages, comment a-t-il réagi ? Axel Lannoy, fondateur et CEO nous livre son expérience.

« Il a fallu réagir très vite. C'est ce que nous avons fait dès le 13 mars, pour garantir la sécurité et la santé de nos 2000 membres, en accord avec les mesures du gouvernement. Cela a été un gros coup dur pour tout le monde en interne. La première chose à faire était de mettre l'équipe en chômage économique. Et je vous garantis que cela n'a pas été de gaieté de cœur.

Les responsables de club ont aussi été peinés de ne plus pouvoir voir leurs membres. Privés de ces rendez-vous au cours de la semaine, que ce soit dans un restaurant, au cours d'une balade, pour une visite insolite, un événement original ou autre. En fait, c'est vraiment difficile de couper le lien avec toute sa communauté.

Et là, nous avons été heureusement surpris par la volonté de partenaires d'organiser des activités gratuites, en ligne, pour animer notre réseau Momentum. Ont vu le jour les séances de méditation guidées 3 fois par semaine sur Zoom, des conférences santé, des visites de musée en ligne, une rencontre virtuelle avec un acteur, etc.

Ce que cette expérience nous a appris, c'est qu'au-delà des contacts virtuels, rien ne remplace les relations humaines, les rencontres concrètes, les sourires, les gestes d'amitié, le vécu d'une expérience partagée ensemble en vrai... Nous n'attendons qu'une chose, et nous sommes prêts : retrouver nos membres avec un agenda foisonnant d'activités originales, sportives, culturelles, amusantes et dans la convivialité. Ce qui caractérise Momentum. »

Retrouvez Momentum dès que possible sur [momentum-belgium.be](http://momentum-belgium.be)

**Momentum**  
Have fun together!



opticien coenen  
france optic

Chez nos partenaires indépendants aussi, la crise a frappé. Avec la fermeture forcée de son établissement, Sebastian Coenen, opticien-optométriste, fait le point sur la façon dont il a pu s'adapter. À la veille de la réouverture, il prépare un avenir plus "digital".

« C'est très difficile de prévoir ce qu'il va se passer, cette situation étant tellement exceptionnelle.

Pour France-Optic / Opticien Coenen, qui a toujours voulu offrir le meilleur service et des produits qui s'adressent à toute la famille, ne pas être présent comme on le souhaite, c'est dur.

Pendant la fermeture, les clients pouvaient nous contacter par téléphone, par e-mail et prendre un rendez-vous. Cela fait maintenant plusieurs années que nous travaillons sur rendez-vous le plus possible et nous avons un service en ligne performant : [franceoptic.com](http://franceoptic.com). On ne remarque cependant pas tellement de demandes urgentes. Pour les lentilles de contact, presque tout peut être commandé via le webshop et via notre adresse e-mail principale. Un site a aussi été mis en place pour l'équipe, comme support pour toutes les communications internes. Une FAQ est envisagée pour le client, reprenant des catégories importantes (non liées au Covid-19). »

« Pour un retour au travail, il faudra consacrer beaucoup d'importance au suivi et au service et évidemment à l'hygiène et tout particulièrement à l'hygiène des lentilles de contact.

Les mesures qui sont en discussion en vue d'une reprise sont :

- l'usage de gants, masques et lunettes de protection,
- la mise en place d'un affichage,
- 3 clients maximum dans le magasin,
- garder la distance de 1m50,
- les tests de vue et adaptation en lentilles de contact se feront avec lunettes de protection et un masque, et sur rendez-vous obligatoirement,
- privilégier la commande de lentilles par téléphone et par e-mail.. »

Espérons pour tous nos partenaires que toutes ces mesures leur permettront de reprendre une activité en toute sérénité, et souhaitons-leur le meilleur pour la reprise !

Plus d'infos sur <https://www.franceoptic.com/>

# Les bons plans Partenamut

des offres exclusives chez  
plus de 300 partenaires



My Partenamut dans l'App Store et sur Google Play.

Le saviez-vous ? Votre carte Parten'Air vous offre un tas d'avantages.

Elle peut vous aider à organiser la garde de vos enfants, vous permettre de vous acheter des lunettes à un tarif plus avantageux, prendre soin de vous en mangeant sain ou en allant à la salle de sport. Découvrez tout ce que cette carte ou application peut vous apporter et profitez-en... Retrouvez la liste complète de tous nos partenaires sur [www.partenamut.be/partenaires](http://www.partenamut.be/partenaires)

## Fitness & Sport

### Espace Forme

Quai Andreï Sakharov, 11  
7500 Tournai  
069 23 28 08  
info@studiopilates-tournai.be  
**Avantage Parten'AIR** : réduction de 15 %

### New Tahir Sports

Rue Grande, 109  
5537 Anhée  
082 613632  
newtahirsports@skynet.be  
**Avantage Parten'AIR** : réduction de 10 %

## Perruquier

### Ets Goorman & Fils

Avenue Paul Pastur, 35  
6001 Marcinelle  
071 317596  
www.perruquerie-goorman.be  
**Avantage Parten'AIR** : réduction de 15 % sur le prix affiché de perruques et prothèses capillaires

## Bien-être

### Karuna Therapy

Rue du Baillois, 48  
1330 Rixensart  
0476 61 99 03  
patriciamertens.karuna@gmail.com  
karuna-therapy.be  
**Avantage Parten'AIR** : réduction de 10 € sur les ateliers et consultations en aromathérapie

### Chacunic

Avenue de Laeken, 10  
1090 Jette  
0472 08 62 97  
contact@chacunic.com  
www.chacunic.com  
**Avantages Parten'AIR** :  
• Une réduction de 50 % sur les ateliers « Joliment Moi » (maquillage, soins du visage et soins des ongles).  
• Une réduction de 5 % sur la sélection de produits de soins et maquillage. Code de réduction PARTENA5  
• Une réduction de 20 % sur la gamme Dermobio (labellisée par Ecocert). Code de réduction PARTENA20  
• Une réduction de 5 % sur la sélection de lingerie adaptée à la problématique du cancer et les turbans. Code de réduction PARTENA5

## Optique

### Castelain Opticiens (c.vision)

Rue de la Station, 50  
4101 Jemeppe-sur-Meuse  
042 34 43 77  
c.vision@hotmail.be  
**Avantage Parten'AIR** : réduction de 15 % sur montures, verres et lentilles

### Optique Bernard

Rue des Bourgeois, 11  
6220 Fleurus  
071 81 36 79  
bernard.optique@skynet.be  
**Avantage Parten'AIR** : réduction de 15 % sur montures, verres et lentilles



## Les Voyages Ligne Bleue sont là pour vos futurs projets de vacances.

Après avoir bien pris soin de vous et des autres, vous méritez de pouvoir à nouveau profiter du soleil, de la mer et de bien d'autres choses...

Les réservations pour l'hiver 2020/2021 sont ouvertes. Pensez-y au plus vite car actuellement d'importantes réductions sont d'application. Dans le contexte actuel, nous ne vous proposons ce trimestre-ci qu'un seul départ « Seniors accompagnés et toutes assurances incluses » :



### ● TÉNÉRIFE

du 08 au 22/01/2021 – 15 jours/14 nuits

RIU ARECAS\*\*\*\* en demi-pension  
Départ de Bruxelles.

**Affiliés et affiliés retraités Partenamut** : 1660 €/pers.  
(si vous réservez avant le 30/07)  
(Si vous réservez après le 30/07/20 : 1764 €/pers.)

Supplément double à usage individuel : 559 €  
Supplément double à usage individuel, supérieur : 842 €  
Supplément double, supérieur : 203 €/pers.

PRIX AVANTAGEUX  
POUR LES MEMBRES  
PARTENAMUT

### Il reste encore de la disponibilité sur les séjours « Seniors accompagnés » suivants

(sous réserve de l'évolution de la situation du Covid-19 pour chaque destination) :

- CRÈTE du 08 au 18/10/2020
- COSTA DE LA LUZ du 23/10 au 01/11/2020
- DJERBA du 14 au 24/11/2020
- INDE DU NORD ET RAJASTHAN du 25/11 au 09/12/2020



Tous les détails de ces voyages sont à consulter sur [www.ligne-bleue.be](http://www.ligne-bleue.be).  
Vous pouvez également obtenir des informations par mail à [info@ligne-bleue.be](mailto:info@ligne-bleue.be) ou au 04/221.20.66.

Voyages LIGNE BLEUE – Boulevard de la Sauvenière, 97b 4000 Liège – 04/221.20.66 – [info@ligne-bleue.be](mailto:info@ligne-bleue.be) – [www.ligne-bleue.be](http://www.ligne-bleue.be)  
du lundi au vendredi de 09 à 18h00 et le samedi de 10 à 13h00. A1490 – affilié au FONDS DE GARANTIE VOYAGES – certifié CERTA - IATA



# Aidant proche : nous prenons soin de vous !

## Vous aidez régulièrement un proche en situation de dépendance ?

Avec le statut d'aidant proche Partenamut, bénéficiez d'une écoute, d'avantages financiers et d'un soutien administratif sur mesure pour alléger votre quotidien.

- des **avantages financiers** pour un.e garde-malade ou un.e aide-ménagère ou familiale
- des **solutions de répit pour vous** ou votre proche (séjours ou activités)
- des **formations** dédiées aux aidants proches
- une **ligne d'écoute** et de **soutien psychologique**
- un **accompagnement personnalisé** pour les aspects logistiques et administratifs

Rendez-vous sur [partenamut.be/aidants](http://partenamut.be/aidants) pour en savoir plus.

Éditeur responsable: ER d'entreprise 0411.815.280, agent  
d'assurances (n° OCMW 093) avec le numéro 1.1210 Bruxelles  
1070, rue de la S.M.A. de l'Université, 1070 Bruxelles (les  
branches 2 et 18) route de Lemnik 788 A, 1070 Bruxelles, RPM  
n° OCMW 750/01 • 01/01/2020.



[www.partenamut.be](http://www.partenamut.be)



**PARTENAMUT**  
Solutions & Assistance