



Rapport annuel 2019

2019, une année riche en défis

Rythmées par la mise en œuvre de la 6^{ème} réforme de l'Etat, les deux dernières années ont été des moments importants pour Iriscare et Famiris. Tout cela après une année 2018 charnière qui avait permis de mettre en œuvre la régionalisation des allocations familiales en collaboration avec les différentes entités fédérées. Une période également marquée par la création, en mai 2018, d'Iriscare. Nos collaborateurs ont travaillé énormément pour que ce nouvel organisme d'intérêt public soit prêt dès le 1^{er} janvier 2019, pour son lancement officiel. A cette date, Iriscare a repris plusieurs compétences venant du fédéral et de la Cocom (auparavant gérées par l'INAMI, le SPF Santé Publique et les Services du Collège réuni de la Cocom) en matière de soins aux personnes âgées, aux personnes handicapées et de santé mentale.

Le début de l'année 2019 a été riche en défis. FAMIFED, en tant qu'agence fédérale des allocations familiales, a poursuivi sa gestion des dossiers bruxellois tout en travaillant à la création de la future caisse publique d'allocations familiales bruxelloise : Famiris. Un défi relevé avec succès, et ce, en garantissant à nos familles le même service de qualité offert depuis 2014 chez FAMIFED.

Que ce soit pour le déménagement des guichets de Famiris, la reprise de la reconnaissance et du financement des institutions bruxelloises pour les soins aux personnes âgées et aux personnes handicapées ainsi que pour la revalidation fonctionnelle, la nouvelle législation pour les milieux d'accueils d'enfants ou encore les nombreux tests techniques dans le cadre du nouveau régime d'allocations familiales, l'expertise, la motivation et l'implication de nos collaborateurs ont été mises à profit. Ils ont travaillé ensemble malgré leur appartenance à deux services publics différents (Fédéral/Cocom - FAMIFED/Iriscare). Grâce à eux, Iriscare et Famiris ont pu relever avec succès de nombreux challenges.

L'année 2019 s'achève sur une transition réussie. Nous laissons derrière nous une période intense durant laquelle nos services ont tout mis en œuvre pour écrire un nouveau chapitre de la protection sociale ainsi que de la politique et du financement du secteur de la santé et de l'aide à la personne à Bruxelles.

Tania
Fonctionnaire dirigeant

Dekens,

Anne
Fonctionnaire dirigeant adjoint

Ottevaere,

A propos

Iriscare et Famiris, deux nouveaux acteurs à Bruxelles

Décembre 2011. Un accord institutionnel prévoit une sixième réforme de l'Etat qui doit être réalisée en plusieurs parties. L'objectif : transférer toute une série de compétences - parmi lesquelles les allocations familiales et les soins de santé - du Fédéral vers les différentes Communautés et Régions. À Bruxelles, cela se traduit notamment par la naissance de deux nouveaux acteurs : Iriscare et Famiris.

La sixième réforme de l'Etat aura définitivement changé le visage de la protection sociale à Bruxelles. De nombreuses matières, auparavant gérées par l'INAMI, la Cocom ou encore les SPF Sécurité sociale et Santé publique, sont transférées vers la région de Bruxelles-capitale. Les allocations familiales sont, quant à elles, communautarisées. Les années 2018 et 2019 ont été rythmées par les implications de ce transfert de compétences. D'autant plus que, pour gérer l'ensemble de ces nouvelles compétences, deux nouveaux acteurs ont vu le jour.

Un nouvel organisme d'intérêt public : Iriscare

En région bruxelloise, un certain nombre de compétences fédérales ont été régionalisées. Afin de pouvoir gérer les compétences en matière de santé et d'aide aux personnes, la Commission Communautaire Commune (Cocom) a créé Iriscare en mai 2018. Ce nouvel Organisme d'Intérêt Public (OIP) est un organisme paritaire regroupant au sein d'un Comité général de gestion, et de deux Conseils de gestion (Santé & Aide aux personnes et Prestations familiales), des représentants du gouvernement bruxellois, des organisations syndicales, des organisations d'employeurs et des classes moyennes, des organismes assureurs (mutualités), des prestataires de soins, des organisations familiales et des caisses d'allocations familiales. Il est destiné à prendre en charge des matières telles que l'assistance aux personnes âgées et aux personnes atteintes d'un handicap, les maisons de repos ainsi que les maisons de repos et de soins, les centres d'accueil, les services d'aide à domicile, aides à la mobilité, les soins de première ligne ... à Bruxelles.

Depuis sa création, les collaborateurs d'Iriscare ont travaillé en coulisse et poursuivi leurs collaborations fructueuses (notamment avec l'INAMI) pour mener cette régionalisation à bien. Au 1^{er} janvier 2019, fort de l'implication de ses collaborateurs, le travail d'Iriscare a officiellement commencé. Iriscare est devenu un interlocuteur privilégié pour les professionnels du secteur des soins de santé en Région bruxelloise. S'ils ont besoin d'une information en ce qui concerne la santé et l'aide aux personnes, c'est désormais vers Iriscare qu'ils doivent se tourner.

De FAMIFED à Famiris

La sixième réforme de l'Etat a également modifié le paysage des allocations familiales puisque ce sont les Communautés qui sont chargées de reprendre la gestion de celles-ci. FAMIFED (l'Agence Fédérale pour les allocations familiales) est donc scindée en 4 : Famiwal en Wallonie, FONS en Flandre, Ostbelgien Famille pour la Communauté germanophone et...Famiris pour Bruxelles. Les entités fédérées ont souhaité continuer à gérer ensemble certains aspects des allocations familiales. L'Organe interrégional pour les prestations familiales (Orint) a été créé pour coordonner ces projets conjoints. Durant la transition et l'ensemble de l'année 2018, un travail colossal de collaboration et d'échanges d'informations a été réalisé avec les entités fédérées afin de continuer à offrir un service de qualité à toutes les familles, tout en préparant la reprise de la gestion et du paiement par les entités.

Au 1^{er} janvier 2019, la Wallonie, la Flandre et la Communauté germanophone ont repris la gestion et le paiement des allocations familiales. Le nouveau système bruxellois d'allocations familiales a quant à lui vu le jour au 1^{er} janvier 2020. Jusqu'au 31 décembre 2019, c'est donc FAMIFED qui a continué de gérer les dossiers bruxellois tout en s'activant, en coulisse, pour préparer le passage vers Famiris.

Deux acteurs étroitement liés

Si les équipes d'Iriscare et de Famiris se sont installées dans le même bâtiment, ce n'est pas un hasard. Le nouvel OIP et la nouvelle caisse publique bruxelloise d'allocations familiales sont liés. Iriscare est responsable de la gestion des allocations familiales à Bruxelles. Au 1^{er} janvier 2020, Famiris sera donc sous la houlette d'Iriscare qui assurera la mission de régulateur. Avant d'arriver à cette date importante, les collaborateurs d'Iriscare et Famiris ont tout mis en œuvre pour que le transfert de compétences se passe dans les meilleures conditions, tout en garantissant un service de qualité aux citoyens bruxellois.

Budget 2019 : une année de transition

L'année 2019 a été particulière pour FAMIFED. Encore fédérale cette année-là, juste avant son passage vers Iriscare et sa caisse Famiris, elle a dû composer avec le départ du paiement des allocations familiales vers les entités fédérées : la Wallonie, la Flandre et la communauté germanophone. L'agence est devenue, le temps d'une année, «une agence fédérale bruxelloise». Cela a évidemment eu un impact sur son budget qui se clôture avec des dépenses s'élevant à 952.038.147,56 € et des recettes atteignant 833.410.627,98 €.

Le début de l'année 2019 a vu le début de la transition d'une caisse publique fédérale vers 4 caisses publiques gérées par les différentes communautés. Ainsi, au 1er janvier, Famiwal (Wallonie), FONS. (Flandre) et Ostbelgien Familie (communauté germanophone) prennent leur envol, laissant FAMIFED gérer pendant encore une année le volet bruxellois. Cela n'est pas sans conséquence sur le budget de FAMIFED qui clôture l'année avec un résultat s'élevant à -118.627.519,61€. Un résultat exceptionnel qui s'explique par le remboursement des réserves aux différentes entités, dans le cadre du transfert des compétences du Fédéral vers les communautés. (NDLR : Ce sont les montants nets provisoires qui sont repris dans cet article).

952.038.147,56 € de dépenses

En 2019, l'ensemble des dépenses s'est élevé à 952.038.147,56 €. On y retrouve 10.966.122,20 € de frais de gestion, mais surtout 941.072.025,36 € de dépenses de missions. Cela comprend notamment le paiement des prestations familiales à charge de la COCOM (804.210.709,38 €), la diminution des réserves «enveloppe frais de paiement de gestion» des entités fédérées (108.583.203,19 €), le remboursement du fonds de roulement aux entités fédérées (13.679.175 €) mais également les frais d'administration des caisses d'allocations familiales (12.253.938,91 €).

833.410.627,98 € de recettes

Concernant les recettes, l'année 2019 se clôture avec des recettes s'élevant à 833.410.627,98 €. Ce montant comprend les recettes de gestion (27.495.525,55 €) ainsi que les recettes de missions (805.915.102,43 €). Dans les principales sources de revenu, on retrouve notamment la part de financement de la COCOM pour les prestations familiales (805.891.483,71 €).

Il s'agit ci-dessus d'un aperçu non-exhaustif de l'année 2019 de FAMIFED. Le détail des dépenses et des recettes peut être consulté dans le tableau annexe.

Iriscare accueille 122 nouveaux collaborateurs

Iriscare est un nouvel organisme d'intérêt public en croissance permanente. L'année 2019 a été consacrée à la préparation du transfert des collaborateurs de FAMIFED vers Iriscare : 122 nouveaux collaborateurs ont rejoint les différents départements d'Iriscare.

Dans le cadre de la scission des allocations familiales, une attention particulière a été consacrée au cours de l'année 2018 au transfert proactif d'une grande partie du personnel vers les entités wallonne, flamande et germanophone. Afin de préparer ce transfert au mieux, les différentes entités concernées ont travaillé en étroite collaboration. Cela a permis que le transfert de 425 travailleurs vers la Flandre, 421 travailleurs vers la Wallonie et 6 travailleurs vers la Communauté germanophone se déroule de façon sereine.

L'année 2019 a été consacrée à la préparation du transfert du personnel restant de FAMIFED vers Iriscare, le nouvel OIP (Organisme d'Intérêt Public) de la Région de Bruxelles-Capitale : 145 membres du personnel ont été transférés.

Durant ces transferts, les collaborateurs ont été informés en permanence des conditions et des conséquences administratives et financières du changement pour eux.

Le département RH d'Iriscare s'emploie à offrir un accueil de qualité aux nouveaux collaborateurs. Afin d'en encore améliorer ce processus d'accueil, un projet a été lancé fin 2019, lequel permettra un suivi optimal des nouveaux collaborateurs et de leur intégration au sein de l'organisme.

En 2019, un total de 267 collaborateurs ont travaillé pour Iriscare. Dont 145 travaillaient précédemment pour l'agence fédérale, FAMIFED.



Iriscare, un tremplin pour les jeunes

Il n'est pas évident pour les jeunes se faire une place sur le marché de l'emploi. C'est pourquoi Iriscare propose des stages et des jobs d'étudiant. Nous les aidons ainsi à acquérir une première expérience professionnelle intéressante. En tant qu'organisme public ayant un rôle social, nous pensons qu'il est important de permettre aux jeunes (avec une attention particulière pour les jeunes moins favorisés financièrement) de se familiariser avec un lieu de travail où ils peuvent faire une réelle différence et avoir un rôle actif dans la société.

Le bien-être du personnel au cœur des préoccupations d'Iriscare

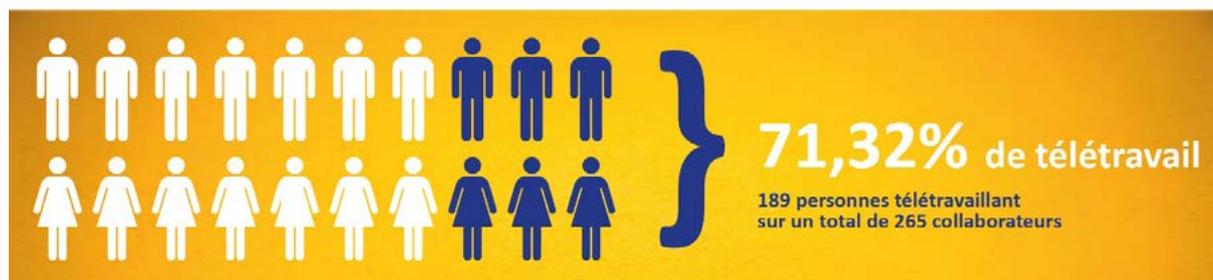
Le bien-être au travail est, plus que jamais, un enjeu crucial de notre société. Chez Iriscare, nous trouvons important de proposer un environnement de travail le plus agréable possible. C'est pourquoi nous mettons en place toute une série d'outils pour permettre à nos collaborateurs de trouver plus facilement un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Redonner du sens au travail des collaborateurs, leur offrir un environnement serein et bienveillant pour développer leurs talents, proposer des moments de convivialité entre collègues,... Iriscare se veut particulièrement attentif lorsqu'il s'agit de proposer à ses collaborateurs un environnement de travail qui leur permet de s'épanouir. Pour y parvenir, nous mettons en place toute une série de chose pour améliorer le bien-être au travail.

La flexibilité au travail

Afin de favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, Iriscare applique un système de temps de travail variable : Flexiris. Ce système met l'accent sur les prestations de travail fournies et non sur le temps de présence des collaborateurs. Le collaborateur doit être suffisamment disponible pour mener à bien l'ensemble des tâches qui lui sont attribuées via sa description de fonction. Ce système, qui repose sur la confiance et une communication franche et ouverte, permet au collaborateur d'Iriscare de mieux combiner sa vie de famille et son travail. De plus, Iriscare intervient, via son service social, dans les frais de stages des enfants de son personnel.

Dès le lancement d'Iriscare, les collaborateurs ont également eu l'opportunité de travailler à domicile, à raison de huit jours par mois et avec un maximum de deux jours par semaine s'ils sont à temps plein (le nombre de jours accordés diminue en cas de temps partiel). En 2019, 189 collaborateurs (sur 265) ont profité de cette flexibilité. C'est un confort pour tous les travailleurs qui peuvent se concentrer sur leur travail et éviter certains trajets. En plus d'être bénéfique pour leur bien-être, le télétravail favorise également la diminution du trafic routier et, de ce fait, des accidents et de la pollution qui en découle. Un double avantage non négligeable !



Des moments de convivialité

Chaque année, Iriscare propose à ses collaborateurs un programme d'activités : l'Irisfun. En 2019, ils ont ainsi été invités à un drink et un lunch du Nouvel An et à un grand barbecue. Ils ont également pu prendre part à une journée familiale où, accompagné de leurs proches, ils ont pu profiter d'un petit déjeuner suivi de différentes activités (une balade à vélo ou encore la visite d'un musée). Les collaborateurs ont également pu profiter de la projection d'un film sur le temps de midi dans le cadre de l'Irisciné et d'un petit déjeuner équilibré dans le cadre de notre «Semaine saine». Enfin, ils ont pu rencontrer Saint-Nicolas avec leurs enfants lors d'un après-midi dédiée au Grand Saint. Au programme : jeux, ateliers, cadeaux et friandises.

Intégré à l'Irisfun, Iriscare propose également le programme «Move it», à destination de ses collaborateurs afin de les aider à adopter un mode de vie sain. Que ce soit en 2018 ou en 2019, des fruits gratuits étaient disponibles pour tous. Les collaborateurs ont également pu participer à plusieurs événements sportifs. Ils ont ainsi pu prendre part, sous les couleurs d'Iriscare, aux 20 km de Bruxelles, à l'ascension en vélo du Mont Ventoux, à Race for the Cure mais également au Brussels Canal Run.

En parallèle de ces axes principaux, les collaborateurs ont également pu participer à des cours de danse et de yoga donnés sur le temps de midi. Nous organisons aussi chaque année (en octobre ou novembre) une vaccination collective contre la grippe saisonnière et une campagne de dépistage du cancer est organisée tous les deux ans en collaboration avec l'Institut Jules Bordet. Iriscare reste à l'écoute de ses collaborateurs, libres de soumettre leurs idées quant aux activités proposées dans le programme «Move it» ou pour l'Irisfun. Car leur bien-être est au cœur de nos engagements.

Un cadre de travail durable pour nos collaborateurs

A l'heure où les changements climatiques sont un enjeu capital pour notre société, Iriscare se veut très attentif à la notion de développement durable. Que ce soit en terme de mobilité ou d'entretien de son bâtiment, Iriscare a mis différentes mesures en place entre 2018 et 2019 pour privilégier des pratiques durables.

Le développement durable est intimement lié à la qualité de vie et au bien-être de nos collaborateurs et de nos citoyens. Cela en fait une valeur importante de notre organisme et un objectif vers lequel nous tendons un maximum. Parce que chaque geste compte, Iriscare met en place des mesures concrètes pour offrir aux citoyens un service de qualité de manière responsable et permettre à ses collaborateurs de bénéficier d'un cadre de travail durable.

Un entretien écologique du bâtiment

Afin de réduire notre impact écologique, une attention toute particulière est apportée lors des (petits ou grands) travaux effectués dans les locaux d'Iriscare. Par exemple, la peinture utilisée pour les travaux dans le bâtiment situé au n°70 rue de Trèves est écolabellisée. Il s'agit d'un label écologique européen officiel, reconnu par tous les pays de l'Union européenne. Il indique les produits préférables pour l'environnement. Pour les lumières, Iriscare privilégie l'utilisation des leds ce qui permet une économie d'énergie. Elles consomment 4 à 5 fois moins d'énergie qu'un éclairage classique.

A noter également que depuis 2018, les déchets organiques ont été collectés séparément par Bruxelles-Propreté (un contrat supplémentaire a été conclu en ce sens) et que, lors de son emménagement dans ses locaux actuels, Iriscare a veillé à placer des fontaines d'eau à chaque étage permettant, notamment, de limiter l'utilisation de bouteilles en plastique.

Vers une mobilité durable

En mars 2018, Iriscare (FAMIFED à l'époque) a officiellement soumis son plan de transport d'entreprise via le site internet de Bruxelles Environnement. Dans le cadre de la semaine de la mobilité, le personnel a également été invité à prendre part, en septembre 2018, à un «Bike day» organisé par nos collègues de l'INAMI et du SFPD : une boucle de 15 kilomètres réalisée en 2 heures lors d'une randonnée cycliste le long de la Promenade Verte.

Attentif à promouvoir la mobilité durable, Iriscare a également fait le choix d'un parc restreint de voiture. Dans sa flotte, notre organisation dispose de trois véhicules dont un électrique et un hybride, tous deux commandés en 2019. Si l'utilisation des différents transports en commun bruxellois est évidemment encouragée (chaque membre du personnel reçoit un abonnement STIB gratuit et un abonnement SNCB pour les déplacements domicile-travail), Iriscare met également 3 vélos (un vélo ordinaire, un mini-vélo et un vélo électrique) à disposition de tous ses collaborateurs afin qu'ils puissent les utiliser pour les déplacements professionnels. Des parkings à vélos supplémentaires ont également été installés pour les collaborateurs venant avec leur propre vélo.

Favoriser les énergies vertes

En 2019, Iriscare a adhéré à un contrat-cadre selon lequel notre organisme met ses bâtiments à disposition de Bruxelles Environnement pour le placement de panneaux photovoltaïques. En échange de quoi, Iriscare pourrait bénéficier de la consommation gratuite de l'électricité produite par les installations de Bruxelles Environnement pour couvrir ses besoins. Le surplus étant réinjecté dans le réseau de distribution. L'étude est en cours d'approbation : Iriscare attend donc la confirmation de l'acceptation du dossier. Iriscare a également adhéré à la centrale d'achat d'énergie de Sibelga ainsi qu'à une convention selon laquelle Sibelga met à disposition d'Iriscare une application informatique permettant une comptabilité énergétique. L'utilisation de cette application doit aider notre organisme dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions en matière d'efficacité énergétique. La mise à disposition de nos données de consommation permet également d'optimiser, au besoin, les investissements à réaliser.

Du matériel écoresponsable

Iriscare est également très attentif au matériel et fournitures qu'il met à disposition de ses collaborateurs. C'est pourquoi, en 2019, nous avons adhéré à la centrale d'achat pour «*l'accompagnement des pouvoirs publics locaux et régionaux en vue de promouvoir les mesures d'efficacité énergétique de Sibelga*». Et ce, afin de bénéficier de l'expertise de Sibelga pour les marchés publics relatifs aux travaux, fournitures et services en matière d'utilisation performante et rationnelle de l'énergie. Dans le même esprit, nous avons également adhéré à la centrale d'achat de fournitures de bureau écologiques de Bruxelles Environnement. Cela nous permet de proposer à nos collaborateurs des fournitures de bureau et articles de papeterie réalisés à base de matériaux écologiques fabriqués selon des procédés respectueux de l'environnement.

Quel que soit le projet, Iriscare fait attention à la préservation de l'environnement. Ainsi, dans tous les marchés publics qui sont passés, une clause environnementale est ajoutée dès que cela est possible, selon le type de marché qui est lancé. De manière générale, Iriscare respecte les ordonnances, arrêtés et résolutions de la Région de Bruxelles-Capitale en la matière.

Iriscare compte bien continuer sur sa lancée et prendra, dans le futur encore, de nouvelles mesures. En 2019, dans notre contrat de gestion, nous avons défini plusieurs objectifs de durabilité qui doivent être réalisés à partir de 2020. «*La santé de l'homme est le reflet de celle de la Terre* » disait Héraclite. En tant qu'organisme d'intérêt public, il est important pour Iriscare de faire tout son possible pour contribuer à protéger notre planète et ses citoyens.

Une année au plus près des Bruxellois

Iriscare vient à peine d'être lancé le 1^{er} janvier 2019 que, très vite, l'agenda se remplit de nombreuses activités.

Le 1^{er} janvier 2019, Iriscare, un nouvel organisme d'intérêt public à Bruxelles, reprend officiellement des compétences en matière de soins de santé en Région bruxelloise. Il tient à cœur aux fonctionnaires dirigeants d'Iriscare, Tania Dekens et Anne Ottevaere, d'aller visiter personnellement des institutions de soins liées à Iriscare afin de faire connaissance avec leur personnel et les résidents.

Iriscare établit non seulement des contacts avec les institutions de soins bruxelloises, mais aussi avec d'autres organismes publics. Ainsi, Iriscare a lancé un réseau de professionnels de la communication au niveau bruxellois. Le 3 septembre, le service Communication d'Iriscare a organisé la première réunion de lancement du BCN, le Brussels Communication Network. Elle a réuni 24 personnes représentant, au total, 20 organismes bruxellois.

Dans le cadre de la régionalisation des allocations familiales, Iriscare est notamment responsable de la gestion des allocations familiales à Bruxelles. Du 22 au 24 mars, les collaborateurs de la caisse publique d'allocations familiales Famiris ont participé au salon Babyboom. Ils ont profité de ce salon dédié aux futurs et jeunes parents pour aider les jeunes familles bruxelloises et répondre à leurs questions sur leur droit aux allocations familiales.

En tant que nouvel organisme bruxellois, Iriscare ne pouvait pas manquer la fête de l'Iris qui se tenait le 5 mai. Durant cette journée de fête de la Région bruxelloise, de nombreuses animations sont organisées dans toute la capitale. Iriscare faisait partie des 20 organismes publics bruxellois présents et a profité de cette occasion pour informer les Bruxellois sur ses nouvelles compétences ainsi que de l'avenir de leurs allocations familiales.

Tout au long de l'année 2019, la direction Famiris s'est fortement investie dans la promotion du nom 'Famiris'. Deux événements ont particulièrement marqué cette année. En février 2019, Famiris a inauguré son nouvel accueil visiteurs en présence des ministres Rudi Vervoort, Guy Vanhengel et Céline Frémault. Un peu plus tard dans l'année, le 5 novembre 2019 une grande campagne de communication était officiellement lancée avec, en parallèle, la présentation du logo et du site de Famiris.

Le 20 novembre 2019, Famiris a également profité de l'espace de son nouvel accueil visiteurs pour organiser un petit événement afin de fêter les 30 ans des droits de l'enfant. A cette occasion, des gaufres de Bruxelles ont été distribuées aux visiteurs et leurs enfants ont pu profiter d'une pêche aux canards.

Gérer un agenda aussi rempli n'est pas possible sans le soutien de collaborateurs impliqués. C'est pourquoi Iriscare a organisé quelques chouettes activités pour eux. Le 11 mai, le service social a organisé une journée des familles, un événement lors duquel les collaborateurs peuvent montrer leur environnement de travail à leurs proches. Un peu plus tard, le 14 juin, Iriscare a invité ses collaborateurs à un barbecue afin de les remercier pour leur engagement. Au cours de la dernière semaine de septembre, du 23 au 27, Iriscare a également organisé une semaine sur le thème du bien-être et de l'alimentation saine. Enfin, pour terminer l'année, une fête de Saint-Nicolas a été organisée le 4 décembre pour les enfants du personnel.

Le département «Services Généraux», épine dorsale d'Iriscare

Projets informatiques, achat de matériel, réservation de salles, traduction de documents, gestion des plaintes... Le département «Services Généraux» est la **colonne vertébrale d'Iriscare**. **Au quotidien, leur soutien permet aux différents services de travailler dans les meilleures conditions.**

Afin de pouvoir remplir ses missions au mieux, Iriscare est composé de plusieurs services et départements. Si les départements s'occupant des établissements de soins, du contrôle social ou encore des allocations familiales sont sans doute les plus connus des partenaires d'Iriscare, ceux-ci ne pourraient fonctionner correctement sans le soutien du département «Services Généraux». Les différents services qui composent celui-ci apportent également leur appui aux Services du Collège réuni de la Cocom (SCR) et l'asbl ORINT qui ont installé leurs bureaux dans le même bâtiment que celui d'Iriscare.

210.216 courriers envoyés

Si un collaborateur d'Iriscare, SCR ou l'asbl ORINT a besoin de fournitures, de réserver une salle de réunion ou d'envoyer un courrier, c'est vers la Direction Facility qu'il doit se tourner. Sa mission ? Via l'économat, le service de nettoyage, la poste, l'accueil, le mess ou encore l'imprimerie, elle fournit des services et des ressources d'appui à l'ensemble des collaborateurs, services et institutions présents au sein du bâtiment d'Iriscare. « En 2019, on décompte 2.160 demandes de réservations de salle de réunion, soit une moyenne de 9 demandes de réservation par jour ouvrable », explique Petra Fransen responsable de la Direction Facility. « Le service poste, quant à lui, a envoyé un total de 210.216 courriers ». Cela représente 195.019 envois nationaux, 5.739 envois internationaux en Europe, 977 envois internationaux hors-Europe mais également 8.481 envois recommandés (8.333 nationaux et 148 internationaux).



216 plaintes concernant les allocations familiales

Autre service de support, le service Litiges & Médiation revêt trois missions. Dans un premier temps, il s'occupe de gérer la médiation. Dans ce cadre, le service dispense l'information régionale et internationale utile aux citoyens, partenaires et prestataires de soins et leur assure une assistance individualisée et complète. « *En 2019, le service Litiges & Médiation a traité 160 demandes de renseignements sur les allocations familiales (sur 174 demandes reçues) et traité 302 demandes d'intervention au niveau international* », détaille Tamara Bielyszew responsable du service Litiges & Médiation.

En parallèle, le service reçoit, traite et analyse les plaintes liées aux dossiers des caisses d'allocations familiales mais également aux autres matières gérées par Iriscare (maisons de repos, aide à domicile,...). Pour l'année 2019, ce sont 233 plaintes qui ont été traitées. Cela comprend 216 plaintes concernant les allocations familiales et 17 plaintes sur les autres matières d'Iriscare.



Enfin, la dernière mission du service est, comme son nom l'indique, le traitement des litiges. En 2019, il y a eu un total de 216 dossiers (170 défenses en justice pour 46 récupérations judiciaires), 60 nouveaux dossiers de litiges et 45 dossiers qui ont pu être clôturés. Et Tamara Bielyszew de conclure : « *On peut également noter que, sur les 50 jugements notifiés en 2019, 44 ont suivi la thèse défendue par le service Litiges et Médiation, soit un résultat positif de 88%* ».



7.892 pages traduites

Autre service incontournable du département «Services Généraux» : la Direction traduction. En plus d'assurer les traductions, elle peut également relire les traductions effectuées par d'autres services et donner, sur demande, des conseils linguistiques. Pour l'année 2019, ce service a effectué 2.203 traductions, soit 7.892 pages. Si les traductions se font essentiellement du français vers le néerlandais et du néerlandais vers le français, il est intéressant d'indiquer que des documents ont également été traduits dans 12 autres langues. A noter également que 379 documents (1.541 pages) ont été traduits pour les SCR et que 5 traductions (73 pages) ont été confiées à un bureau externe.



Des initiatives pour une infrastructure ICT efficace

Durant l'année 2019, notre service ICT a été impliqué dans plusieurs projets importants. Chacun des départements d'Iriscare a pu bénéficier de leur soutien pour mener à bien leurs missions. « Pour le département «Opérations», nous avons notamment développé une nouvelle application pour la caisse d'allocations familiales Famiris. Nous avons également collaboré avec une société externe pour la création du site famiris.brussels », explique Philip Ringoir, responsable du service ICT. « Nous avons également mené à bien des projets pour le département «Politique des familles et des personnes». En juillet 2019, un projet a été lancé pour la Région bruxelloise et la Région wallonne au nom de l'ORINT. Il s'agit d'un nouveau flux qui compare les nouvelles inscriptions au registre national avec les données du cadastre des allocations familiales. » De son côté, le département «Politique des établissements de soins» n'est pas en reste. Des analyses préparatoires pour le développement d'une nouvelle application de gestion des procédures d'agrément (Cermit) ont été lancées début 2019. L'ensemble des projets du service ICT visent un objectif précis : construire une infrastructure ICT efficace. « Depuis 2019, notre service a pris des initiatives afin de créer une infrastructure ICT unique pour les services d'Iriscare et des SCR. Lors de la réalisation de chaque projet ayant un impact sur l'infrastructure ICT, nous étudions la meilleure façon d'utiliser les services fournis par le CIRB (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise) et la Smals. En tant qu'organisme d'intérêt public bicommunautaire, Iriscare peut non seulement utiliser les services de Smals, mais aussi les ressources que le CIRB et IRISnet mettent à la disposition des institutions bruxelloises », précise Philip Ringoir. « En 2019, une connexion réseau (InterConnect) a été créée entre le réseau Iriscare (géré par SMALS) et le réseau SCR (réseau Cocom géré par IRISnet). Grâce à des configurations adaptées, Iriscare utilise déjà un certain nombre de services fournis par le CIRB et IRISnet (vCloud, téléphonie VoIP, Trados, e-mail). »

En plus de ces quatre pôles, le département «Services Généraux» comprend également le service gérant la protection des données, le service Prévention (sécurité et bien-être au travail) et le service social (assurances hospitalisation, organisation d'événements,...). Ensemble, leur soutien permet aux différents services d'Iriscare de travailler dans les meilleures conditions.

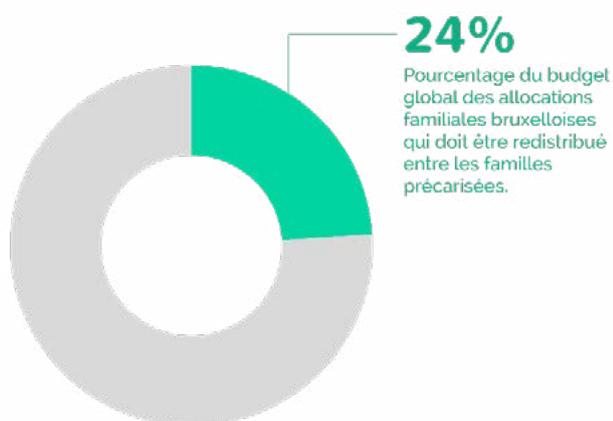
Famiris

Le nouveau système d'allocations familiales bruxellois est né

En avril 2019, la réforme des allocations familiales a été validée par le parlement bruxellois. Parmi les choses qui vont changer : le nouveau régime prévoit d'octroyer dorénavant les allocations familiales à tout enfant domicilié sur le territoire bruxellois.

Si le nouveau système d'allocations familiales bruxellois est entré en vigueur en 2020, l'année 2019 a été cruciale pour celui-ci. Au mois d'avril, le parlement bruxellois a donné son feu vert définitif à la réforme des allocations familiales pour Bruxelles-Capitale. Une ordonnance du 25 avril 2019 trace les grandes lignes du nouveau système d'allocations familiales bruxellois.

Dans ce nouveau système, des allocations familiales sont octroyées à tout enfant domicilié dans la région de Bruxelles-Capitale. C'est donc le domicile de l'enfant bénéficiaire qui compte et non plus le lieu de travail de son père. Les allocations familiales bruxelloises sont constituées d'un montant de base suffisamment important pour chaque enfant. Différents suppléments peuvent compléter ce montant de base, tels que des suppléments pour orphelins, pour enfants atteints d'une affection ou encore des suppléments d'âge annuels.



Le nouveau régime tient également compte des situations spécifiques des familles dans la Région de Bruxelles-Capitale et une attention particulière est accordée aux familles se trouvant dans une situation précaire ou bénéficiant de revenus modestes. En tout, 24% du budget global des allocations familiales bruxelloises est redistribué entre les familles précarisées. Le nouveau système amène notamment de nouvelles conditions d'octroi des suppléments sociaux. Ils ne tiennent plus compte de la situation socio-professionnelle de l'attributaire mais de la composition et des revenus de la famille. Le montant du supplément social dépendra des revenus annuels imposables du ménage (selon qu'ils soient inférieurs à 31.000€ ou à 45.000€), de l'âge des enfants bénéficiaires mais également de la taille de la famille (lorsque les revenus bruts imposables de la famille sont inférieurs à 31.000, une correction sociale supplémentaire est prévue en faveur des familles monoparentales). « *Le montant des allocations sera davantage adapté aux besoins des Bruxellois. Il faut savoir que personne n'y perd* », rassure Tania Dekens, Fonctionnaire Dirigeant de Famiris. « *Les familles* bénéficient du système qui leur est le plus favorable. » Durant les deux années qui ont précédé le passage de FAMIFED à Famiris, tout a été mis en œuvre pour assurer une transition sûre, afin que nos familles reçoivent les allocations familiales auxquelles elles ont droit dans les temps. Car chaque enfant mérite le meilleur départ !

De FAMIFED à Famiris en 10 étapes

Les années 2018 et 2019 ont été très importantes pour la caisse publique d'allocations familiales bruxelloise. Ces deux années de préparation ont permis une transition en douceur et réussie de FAMIFED (Agence Fédérale des allocations familiales) vers Famiris grâce au travail minutieux de nos équipes et à des collaborations fructueuses.

Ces deux années charnières pour FAMIFED ont permis de mettre en œuvre une transition progressive vers Famiris sans aucun impact sur les 57.000 familles bruxelloises. Différentes étapes ont été respectées pour que cette transition se fasse en douceur et, en unissant nos forces avec les entités fédérées et nos partenaires externes, nous avons pu travailler à la mise en œuvre de la 6^{ème} réforme de l'Etat tout en garantissant le même service de qualité offert chez FAMIFED depuis 2014 et, avant ça, par l'ONAFATS depuis 1963.

Juin 2018 : bureau bruxellois

La première grande étape de la transition de FAMIFED vers Famiris fut la création d'un bureau bruxellois au sein de l'agence fédérale des allocations familiales. Si la Wallonie, la Flandre et la communauté germanophone ont repris la gestion de leurs allocations familiales dès le 1^{er} janvier 2019, l'agence fédérale FAMIFED a continué, quant à elle, à traiter les dossiers bruxellois jusqu'au 31 décembre 2019. C'est dans ce cadre que le bureau bruxellois a été créé afin de pouvoir reprendre, dès le 1^{er} janvier 2019, la gestion des dossiers bruxellois jusqu'au lancement de Famiris.

Septembre 2018 : information des citoyens

À la rentrée 2018, les familles bruxelloises ont été informées qu'elles seraient affiliées à Bruxelles dès le 1^{er} janvier 2019, mais toujours via l'agence fédérale FAMIFED, soit sous l'ancien système d'allocations familiales. Les citoyens ont également été informés de l'arrivée de la caisse publique bruxelloise, du nouveau système d'allocations familiales et des changements que cela impliquerait pour eux en 2020.

Décembre 2018 : migration

Le mois de décembre 2018 marque la fin de FAMIFED dans la configuration qui était la sienne depuis 2014. La régionalisation se faisant, l'agence fédérale se scinde en quatre : Famiwal en Wallonie, FONS en Flandre, Ostbelgien Famille pour la Communauté germanophone et...FAMIFED qui, au 1^{er} janvier 2019, est devenue une caisse fédérale bruxelloise.

Février 2019 : inauguration des nouveaux guichets

Le 20 février 2019, Famiris a inauguré le nouvel accueil des visiteurs de la caisse d'allocations familiales bruxelloise. Celui-ci a déménagé rue de Trèves 70, juste en face de l'ancien accueil de FAMIFED. Lumineux et spacieux, il a été pensé afin d'offrir la meilleure qualité de service aux familles bruxelloises.

14 mars 2019 : ordonnance modifiant la Loi générale relative aux allocations familiales (LGAF)

L'objectif de cette ordonnance est d'apporter certaines modifications à la LGAF pour l'année 2019 en vue de stabiliser le système et le rendre gérable, compte tenu de la reprise de la gestion et des paiements par la Cocom au 1^{er} janvier 2020. L'ordonnance répond ainsi à des nécessités organisationnelles du circuit de paiement en 2019 (prorogation du gel de la compétence et règlement des modalités d'assujettissement) et sauvegarde les intérêts des assurés sociaux qui dépendent exclusivement de la Cocom en 2019 (formation des rangs des enfants bénéficiaires).

25 avril 2019 : ordonnance et adaptations informatiques

Le 25 avril 2019 une nouvelle ordonnance fait son apparition et marque un moment clé pour les allocations familiales à Bruxelles. Celle-ci fixe les grandes lignes du nouveau système d'allocations familiales mis en œuvre dès le 1^{er} janvier 2020. Elle prévoit également que, durant une période transitoire, une comparaison est faite entre l'ancien et le nouveau système, afin que chaque famille puisse obtenir le montant le plus avantageux pour elle.

Cette ordonnance marque aussi le début de la préparation informatique. Les premiers développements, en vue du passage vers Famiris, ont pu débuter. L'objectif : avoir un programme qui, à terme, pourra traiter les dossiers bruxellois en étant capable d'appliquer les règles de l'ancien système ainsi que les règles du nouveau système. Il doit également pouvoir vérifier, chaque mois et pour chaque famille, quel système est le plus intéressant. Si l'un des systèmes est plus avantageux pour un dossier, le programme le fera basculer automatiquement dans celui-ci afin que chaque enfant reçoive les allocations auxquelles il a droit.

Dès avril 2019 et jusqu'au mois d'octobre, FAMIFED a également procédé à un regroupement de tous les dossiers d'un ménage autour d'un allocataire. Avant, si un ménage comptait trois enfants et que chacun d'eux touchait des allocations familiales de caisses différentes, les parents devaient contacter chaque caisse séparément pour connaître le montant qu'ils allaient toucher. Grâce à ce regroupement, le système est simplifié pour les parents qui peuvent désormais ne contacter qu'une seule caisse afin d'obtenir cette information : la caisse de l'enfant le plus jeune.

Dernier trimestre 2019 : tests informatiques parallèles

Dès le troisième trimestre 2019, les gestionnaires de dossier ont travaillé simultanément sur l'ancien et le nouveau programme afin de tester la nouvelle application en vue de son bon fonctionnement dès le 1^{er} janvier 2020. En parallèle, des tests informatiques ont été effectués avec la banque Belfius (partenaire bancaire de Famiris dès 2020). Il était particulièrement important de réaliser ces tests afin de s'assurer que, lors du premier paiement de Famiris, toutes les allocations familiales seraient versées dans les temps.

Septembre 2019 : déterminer les revenus du ménage

La nouvelle réglementation d'allocations familiales mise en œuvre dans la Région de Bruxelles-Capitale au 1^{er} janvier 2020 amène notamment de nouvelles conditions d'octroi du supplément social. Le montant dépendra des revenus annuels imposables du ménage (selon qu'ils soient inférieurs à 31.000€ ou à 45.000€) mais également de la taille de la famille et de l'âge des enfants bénéficiaires. Afin d'expliquer en détail ces nouvelles conditions d'octroi, un courrier a été envoyé en septembre 2019 à l'ensemble de nos familles. Au total, 56.000 lettres ont été envoyées. Certaines de nos familles ont été informées qu'elles continueraient à toucher le supplément social auquel elles ont droit. Pour les familles qui ne touchaient pas encore de supplément social, ce courrier permettait d'obtenir les informations afin de déterminer les revenus du ménage.

Novembre 2019 : lancement du site Famiris

Début novembre, Famiris a officiellement lancé une campagne de communication pour se faire connaître des familles bruxelloises. Cela a également été l'occasion de présenter son nouveau logo et le site www.famiris.brussels.

Décembre 2019 : nouvelle migration

Fin décembre la dernière étape du passage de FAMIFED vers Famiris a pu débuter avec la migration des dossiers bruxellois de l'ancien programme utilisé par nos gestionnaires de dossier vers le nouveau programme. La base de données a été mise à jour afin que tout soit en ordre au 1^{er} janvier 2020.

Ces 10 étapes et le travail minutieux de nos collaborateurs ont permis un lancement et un premier paiement réussis pour Famiris, le 3 février 2020 ! L'année supplémentaire dont la région de Bruxelles-Capitale a bénéficié pour la mise en place du nouveau système a permis de préparer minutieusement la transition. Famiris sait combien les allocations familiales sont importantes pour les familles et ne voulait rien laisser au hasard. Au cours des derniers mois, Famiris a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires afin de rendre la transition la plus douce possible. Tout a été mis en place pour s'assurer que chaque famille reçoive à temps les allocations familiales auxquelles elle a droit.

Famiris inaugure son nouvel accueil visiteurs

Le 1^{er} janvier 2020, FAMIFED est devenu Famiris, ouvrant officiellement un nouveau chapitre pour les allocations familiales à Bruxelles. Mais cette transition ne s'est pas faite du jour au lendemain. Elle a été préparée minutieusement par les équipes qui allaient former la nouvelle caisse publique d'allocations familiales bruxelloise. Déjà en février 2019, on pouvait voir les premières prémices de cette nouvelle caisse publique avec l'inauguration d'un tout nouvel accueil visiteurs.

Dans le cadre du passage de FAMIFED vers Famiris, le 20 février 2019 est une étape importante : elle marque l'inauguration d'un tout nouvel espace d'accueil pour les nombreux visiteurs de nos guichets. En tant que caisse publique, Famiris est au service de toutes les familles, quels que soient leurs revenus, leurs origines ou encore le nombre d'enfants. Afin d'être accessible et compréhensible pour tous, Famiris fait attention à utiliser des canaux de communication variés. C'est pourquoi, en parallèle du développement d'outils numériques (myFAMIRIS, famiris.brussels...), nous avons continué à investir dans les contacts humains, notamment via l'amélioration de l'espace d'accueil. Et ce, afin que toutes les familles, en ce compris les plus précarisées, puissent venir poser leurs questions. Les membres du personnel de Famiris sont formés en continu et rompus à la réglementation des allocations familiales. Nos experts sont habilités à informer et à accompagner tous les ménages afin qu'ils perçoivent, en début de mois, les allocations familiales auxquelles ils ont droit, quelle que soit la complexité de leur dossier.

Un accueil plus spacieux

Les missions de l'accueil sont variées. Les 9 collaborateurs qui y travaillent doivent orienter les familles vers la bonne caisse d'allocations familiales en fonction leur domicile (Famiwal pour la Wallonie et FONS. pour la Flandre), les conseiller dans leur demande ou encore les aider à remplir les formulaires. Pour accompagner au mieux les familles bruxelloises, il est essentiel de disposer d'un espace d'accueil bien équipé. Depuis février 2019, notre caisse publique accueille donc tous les citoyens, chaque jour, dans de tout nouveaux guichets pensés pour offrir un service de qualité aux Bruxellois et un cadre de travail plus agréable à nos collaborateurs. Le nouvel accueil est donc spacieux et lumineux. Un espace séparé est prévu pour les consultations complexes nécessitant le respect de la vie privée du ménage. Tout comme pour les 8 autres guichets, cela ne nécessite pas de prise de rendez-vous. Il y a également un espace cloisonné où les mères peuvent allaiter. Un espace de jeux est prévu pour les enfants : ils peuvent y jouer en toute sécurité pendant que les guichetiers informent les parents. En tout, 4.600 visiteurs en moyenne (et jusqu'à 10.000 visiteurs certains mois) sont accueillis chaque mois par nos collaborateurs, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Installé rue de Trèves 70, juste en face des anciens guichets de FAMIFED, les familles peuvent retrouver très facilement leur partenaire de confiance en matière d'allocations familiales. « L'ancien espace d'accueil était devenu trop petit. Maintenant, c'est beaucoup plus spacieux. C'est plus agréable pour nous et pour les clients », se réjouit Carine Delvaux qui y travaille depuis 14 ans.

En tant que caisse publique, nous nous engageons fortement dans une approche personnalisée : chaque famille dispose de son propre gestionnaire de dossier qu'elle peut contacter directement. Pour des questions plus générales, des experts sont disponibles pour répondre au 4.000 appels reçus chaque mois via notre numéro gratuit. En tant qu'institution publique, nous fournissons explications et soutien sur le nouveau système d'allocations familiales aux organisations et institutions qui le souhaitent. Famiris met tout en œuvre pour faciliter au maximum la vie des familles.

Famiris présente son logo et son nouveau site web aux familles bruxelloises

Afin de faire connaître Famiris, la nouvelle caisse publique bruxelloise d'allocations familiales, une campagne de communication a été lancée en novembre 2019. L'objectif : présenter le logo de Famiris ainsi que son tout nouveau site web fraîchement inauguré : www.famiris.brussels.

En 2020, Famiris est devenu un acteur incontournable dans le paysage bruxellois des allocations familiales. C'est pourquoi, il était important de faire connaître la nouvelle caisse publique d'allocations familiales à l'ensemble des familles bruxelloises. En novembre 2019, Famiris a dévoilé son logo ainsi qu'un tout nouveau site web : www.famiris.brussels.

Ce site répond à toutes les questions des citoyens bruxellois concernant les allocations familiales. Via [famiris.brussels](http://www.famiris.brussels), les citoyens peuvent trouver une grande quantité d'informations, les réponses aux questions les plus fréquentes et les familles peuvent également calculer leurs allocations familiales ou faire leur demande de prime de naissance en ligne.

Plusieurs canaux ont été privilégiés afin de faire connaître www.famiris.brussels à tous les citoyens bruxellois. En parallèle de la promotion du site sur nos réseaux sociaux, les Bruxellois ont pu découvrir les couleurs de Famiris via deux campagnes *outdoor* qui ont rythmées le mois de novembre. La première, en collaboration avec JCDecaux, s'est déroulée du 5 au 18 novembre. Les affiches de Famiris étaient présentes sur les bus, les trams et dans les métros de la capitale. Dans la foulée, du 19 au 25 novembre, une collaboration avec Clearchannel a permis à Famiris d'être également présente au cœur de Bruxelles via un affichage dans les abris de bus et sur des panneaux situés à différents endroits stratégiques.

La présentation officielle du site web de Famiris et de la campagne *outdoor* s'est déroulée le 5 novembre 2019, lors d'une conférence de presse en présence des Ministres Gatz et Clerfayt et de Tania Dekens, Fonctionnaire Dirigeant de Famiris. Cet écho dans la presse a également permis de toucher plus largement les familles bruxelloises.

L'histoire des allocations familiales a débuté dans les années 30 et a encore évolué dans les années 60 avec l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS), puis avec FAMIFED en 2014. C'est un nouveau chapitre qui s'ouvre avec Famiris mais, si le nom change, l'équipe reste la même et continue donc à mettre sa longue expertise au service des bruxellois. Famiris offre le même service de qualité que FAMIFED, et l'ONAFTS avant elle, a offert depuis des années pour les allocations familiales. Rien qu'en 2018, 99,06% des 450.000 ménages affiliés à FAMIFED ont perçu les allocations familiales à date de paiement fixe, soit près de 5,4 millions de paiement. Famiris continuera à garantir à toutes ses familles une approche personnalisée et de qualité. Ce nouveau site web et cette campagne de communication sont donc importants pour informer les citoyens et les rassurer sur le bon traitement de leur dossier et le paiement correct et à temps de leurs allocations familiales.

Familles et personnes

Politique des familles et des personnes, un département aux multiples facettes

Lors de sa création, Iriscare a été doté de différents départements et services afin de pouvoir servir au mieux les citoyens bruxellois. On retrouve notamment le département « Politique des familles et des personnes ». Ses missions sont diverses et ont traités aux individus : que ce soit les familles ou les personnes, puisqu'il s'occupe de la gestion du régime d'allocations familiales bruxellois (qui, en 2019, était encore géré officiellement FAMIFED), de la politique relative aux personnes handicapées ainsi que de l'inspection sociale et de la lutte contre la fraude sociale. Jeroen Ooghe, Directeur-chef de service de ce département, revient sur les projets de ses équipes en 2019.

Le département « Politique des familles et des personnes » s'occupe de trois thématiques principales. Comment est-ce géré au sein du département ?

Le département est composé de plusieurs services, chacun responsable d'une facette spécifique du domaine politique. L'une des équipes est chargée de la gestion et de la coordination du régime d'allocations familiales de Bruxelles, une autre de la politique relative aux personnes handicapées, et enfin, une troisième se charge de l'inspection sociale et de la lutte contre la fraude sociale. Mon rôle en tant que directeur est de piloter et de soutenir ces différentes équipes, et de développer progressivement le fonctionnement des services et des collaborateurs.

Quelles sont les missions du département ?

Concernant la partie liée aux allocations familiales, notre objectif est de développer un régime efficace et performant, adapté aux besoins et aux réalités des familles bruxelloises. À cette fin, une coopération constructive avec les caisses d'allocations familiales, qui sont responsables du paiement, est essentielle. Notre rôle à leur égard comprend le pilotage et le soutien, mais également la supervision et le contrôle, tant en ce qui concerne l'application de la réglementation que sur le plan financier. Nous partageons la responsabilité de ce dernier aspect avec nos collègues des Services du Collège réuni.

Dans l'intérêt des personnes handicapées à Bruxelles, nous visons également à travailler en étroite concertation avec l'ensemble des organisations et des acteurs concernés afin de parvenir à une politique largement soutenue dans laquelle l'intégration et l'accessibilité sont primordiales.

Enfin, l'objectif de notre service d'inspection sociale est de maintenir un juste équilibre entre, d'une part, le soutien proactif aux assurés sociaux bruxellois et la sauvegarde de leurs droits et, d'autre part, le contrôle de l'octroi correct et équitable des prestations.

En quelques chiffres, comment résumer l'année 2019 du département ?

Concernant les allocations familiales, on peut noter que 165.000 familles bruxelloises en ont perçu en 2019. Cela représente 312.000 enfants bruxellois. Le montant total d'allocations familiales versées pour 2019 s'élève à 804.365.045,92 €.



En ce qui concerne les aides à la mobilité en 2019, nous n'avons pas encore de chiffres définitifs. Cependant, sur base des chiffres de 2018, on peut estimer à quasiment 7.000 personnes le nombre de bénéficiaires d'une intervention dans le cadre des aides à la mobilité. Le montant total des remboursements pour les aides à la mobilité en 2019 s'élève à un peu plus de 3.692.000 €. Environ deux tiers de ce montant concernent la location et l'achat de voiturettes.



Enfin, concernant le service s'occupant de l'inspection sociale et de la lutte contre la fraude sociale, on peut mettre en évidence plusieurs chiffres. Le nombre de contrôles à domicile réalisés en 2019 s'élève à 694 et le nombre de dossiers de fraude supposée ou avérée, transmis par les partenaires externes en 2019 s'élève à 368. Au total, pour l'année 2019, les montants des régularisations positives générés par les contrôles à domicile représentent 262.086 € et les montants des indus frauduleux pour l'année 2019 s'élèvent eux à 999.063 €.



Quels sont les objectifs du département pour 2020 ?

Le 1^{er} janvier 2020, la nouvelle réglementation bruxelloise sur les allocations familiales est entrée en vigueur. Notre principal objectif pour 2020 dans ce domaine est d'accompagner et de soutenir les caisses d'allocations familiales dans cette réforme, afin de garantir que le service et les prestations aux familles bruxelloises puissent se poursuivre dans des conditions optimales. Cette réforme des allocations familiales est également le point de départ idéal pour actualiser et affiner les lignes directrices et les procédures relatives à l'inspection sociale et à la lutte contre la fraude.

En ce qui concerne les personnes handicapées, une nouvelle solution informatique pour la gestion de la nomenclature des aides à la mobilité est en cours de développement. Cela nous permettra de gérer cette compétence de manière autonome à partir de 2021, et ce sur la base de l'arrêté du Collège réuni du 19 décembre 2019 qui reprend la nomenclature fédérale pour l'inclure formellement dans la législation de la Cocom.

Enfin, le département prépare un certain nombre de projets majeurs qui ne seront achevés que dans les années à venir, comme par exemple la prise en charge de l'évaluation multidisciplinaire pour les enfants atteints d'une affection et les personnes âgées à autonomie limitée.

2019, année de pilotage des caisses d'allocations familiales bruxelloises

Passer d'un système d'allocations familiales fédéral à un nouveau système d'allocations familiales géré par les Communautés demande un long travail de préparation. Chaque caisse doit être bien prête à assurer ses missions sans que cela n'impacte les citoyens. Durant une partie de l'année 2018 et l'entièreté de l'année 2019, Iriscare s'est attelé à cette préparation.

Parmi les différents services d'Iriscare on retrouve le Département « *Politique des familles et des personnes* ». Sa mission ? S'occuper du contrôle administratif et financier des caisses privées et publiques de Bruxelles. C'est ce service qui transmet les informations et est le point de contact des caisses pour le régulateur, Iriscare.

Depuis la mi-2018 et jusqu'à la fin de l'année 2019, cette mission a revêtu un aspect très particulier. Il a fallu s'occuper essentiellement de la préparation de la transition puisque la compétence des allocations familiales devait passer aux Communautés et, pour la Wallonie, à la Région. En 2018, le régulateur FAMIFED s'occupait encore de l'ensemble des caisses belges d'allocations familiales. Au 1^{er} janvier 2019, il est confronté à un premier changement important : il doit gérer uniquement les caisses bruxelloises pour le nouveau régulateur Iriscare. « *Mais c'est une période de transition. En 2019, il y a encore cinq caisses fédérales actives sur Bruxelles* », explique Tatiennne Lefebvre qui était, durant cette période, responsable du Département Politiques des Familles et des Personnes. « *Ce n'est qu'en 2020 que les allocations familiales deviendront à 100% régionales pour Iriscare. Il s'agissait donc de préparer les caisses pour qu'au 1er janvier 2020 elles soient en mesure de fonctionner à Bruxelles* ».

Une transition en 3 phases

C'est en 2018 qu'a débuté la première phase. « *C'est à ce moment-là que la préparation des caisses a commencé, car certaines d'entre elles devaient déjà s'en aller au 1^{er} janvier 2019 et cela avait des conséquences. Nous avons donc mis en place le GT Opérateurs, qui regroupe les différentes caisses bruxelloises* », explique Tatiennne Lefebvre. « *L'objectif est d'avoir des réunions avec les (futures) caisses bruxelloises afin de donner les premières consignes, instructions et directives aux caisses destinées à reprendre cette mission à Bruxelles dès 2019.*»

On arrive alors à la seconde phase, en 2019. Une phase un peu particulière. « *Même s'il faut attendre 2020 pour finaliser la transition, il y a déjà du changement en 2019 du fait du départ de certaines caisses* », commente Tatiennne Lefebvre. « *Nous sommes alors toujours fédéraux mais, étant donné que les trois autres entités ont déjà repris l'exercice de leurs compétences au 1^{er} janvier 2019, nous sommes - en réalité - au niveau fédéral avec un impact régional.* » Bruxelles compte alors 5 caisses privées et une caisse publique.

Enfin, la dernière phase intervient en 2020, puisque la transition est finalisée et les allocations familiales sont officiellement bruxelloises. Bruxelles compte finalement 4 caisses privées et une caisse publique.

L'accent mis sur le pilotage des caisses



Tout au long de ces trois phases, l'accent a été principalement mis sur le pilotage des caisses. « *Il fallait mettre les forces vives dans la préparation de la transition et donner des instructions et directives* », détaille Tatiennne Lefebvre. Cela passe notamment par différents axes. On retrouve, par exemple, le **regroupement des dossiers afin d'assurer un paiement correct des allocations familiales en janvier 2020**. « *Un allocataire pouvait avoir des dossiers dans des caisses différentes. Durant l'année 2019, l'objectif a été de regrouper tous les dossiers d'un même allocataire dans une seule caisse : celle de l'enfant le plus jeune* », explique Tatiennne Lefebvre.

Il s'agissait également de **préparer l'agrément des caisses** (ndlr : pour pouvoir fonctionner, les caisses doivent être agréées) puisque, jusqu'au 31 décembre 2019, elles étaient fédérales. « *Il fallait donc qu'elles soient agréées et en capacité de fonctionner au 1er janvier 2020 en tant que caisse bruxelloise* », explique Tatiene Lefebvre. « *Il y avait donc une procédure d'agrément qui devait être mise en place afin qu'elles soient agréées par le Collège réuni, moyennant certaines conditions (missions en conformité avec l'ordonnance, relecture des statuts des nouvelles caisses, conformité de l'outil de paiement...)* ».

Il fallait aussi, bien sûr, **assurer le financement**. « *Il y a 2 parties dans le financement des caisses : ce qui leur sert à payer les allocations familiales (basé sur le nombre de dossiers) et leur frais de fonctionnement* », précise Tatiene Lefebvre. « *Il fallait donc prévoir un budget pour ces frais de fonctionnement. Jusqu'en 2019, ce budget était calculé sur des critères liés, d'une part à la charge de travail et, d'autre part, à la qualité de celui-ci.* »

Enfin, il était également nécessaire de procéder à une **adaptation des outils informatiques**. « *Les différentes caisses ont dû mettre à jour leur outil de paiement afin qu'il soit adapté au nouveau système d'allocations familiales* », explique Tatiene Lefebvre. « *Des circulaires concernant l'octroi et les règles d'octroi des allocations familiales ont été rédigées et envoyées afin de permettre cette adaptation des outils informatiques. Un audit des applications de paiement des caisses a été effectué afin de s'assurer que ces outils informatiques tels qu'ils existaient avaient le potentiel pour être adaptés en vue des paiements de 2020.* »

Une collaboration fructueuse avec les caisses

L'ensemble de cette transition s'est faite en collaboration avec les caisses privées et la caisse publique, notamment via le GT Opérateurs. « *A cela se rajoutent parfois des groupes de travail un peu plus techniques permettant de créer des procédures plus précises (mesures transitoires, suppléments sociaux...)* », précise Tatiene Lefebvre. « *Nous avons également demandé aux caisses qu'elles veillent à informer correctement les citoyens des changements liés à la transition et à remplir leur rôle d'interlocuteur de première ligne.* »

Une collaboration fructueuse qui a permis, fin 2019 de finaliser avec succès la transition et d'assurer que les caisses soient prêtes, au 1^{er} janvier 2020, pour commencer leur parcours bruxellois.

Allocations familiales : plus de 300.000 enfants bénéficiaires à Bruxelles

En 2019, la Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, Bruxelles) a payé 804.365.045,92 € d'allocations familiales à 163.254 familles domiciliées à Bruxelles en faveur d'un total de 306.723 enfants bénéficiaires. Les paiements ont été effectués par 6 organismes de paiement bruxellois différents, dont Famiris (NDLR : FAMIFED est devenu Famiris au 1er janvier 2020. Néanmoins, pour plus de lisibilité, nous citerons uniquement Famiris dans la suite de l'article). Famiris a payé des allocations familiales à environ 1/3 des familles bruxelloises avec une part représentant 35,55 % du budget total destiné aux allocations familiales pour Bruxelles.

Les allocations familiales sont l'ensemble des interventions financières au moyen desquelles le gouvernement bruxellois aide les familles à prendre de soin de leurs enfants et les soutient dans leur éducation. Cette intervention commence par le paiement de la prime de naissance, une prime unique octroyée à la naissance, et se poursuit avec les allocations familiales mensuelles dont le montant augmente avec l'âge de l'enfant (suppléments d'âge). Ce montant peut varier en fonction de la situation de la famille (suppléments sociaux).

14.494 enfants ont bénéficié d'une prime de naissance

A la naissance d'un enfant, les parents reçoivent une prime unique. Il s'agit de la prime de naissance, aussi appelée «allocation de de naissance». En tout, ce sont 14.494 enfants nés à Bruxelles qui en ont bénéficiés en 2019. Dans 6.459 des cas, il s'agissait d'un premier enfant. Pour les 8.035 autres naissances, il s'agissait d'un enfant venu agrandir une famille existante comptant déjà au moins un enfant. Le montant total des primes de naissance s'élevait à 18.480.113,60 €.

Famiris a payé la prime de naissance pour 31,79 % des premières naissances et pour 29,01 % des secondes naissances. En 2019, le budget total que Famiris a dépensé s'élevait à 7.064.932,09 €, soit 38,23 % du budget total des allocations familiales bruxelloises pour les primes de naissance.

Près de 27.000 € pour les primes d'adoption

A chaque adoption, une prime est payée aux parents. En 2019, 13 enfants ont été adoptés à Bruxelles et 26.653,87 € ont été payés.

Famiris a payé 15,38 % des primes d'adoption, ce qui représente un montant total de 8.985,23 €, soit 33,71 % du budget total des allocations familiales bruxelloises pour les primes d'adoption.

Des suppléments en fonction de l'âge

En fonction de l'âge de l'enfant, les allocations familiales sont majorées d'un supplément d'âge. Le montant du supplément d'âge augmente quand l'enfant atteint l'âge de 12 ans et une dernière fois lorsqu'il a 18 ans.

En 2019, le nombre d'enfants pour lesquels un supplément d'âge a été payé a diminué avec l'augmentation de l'âge. Ainsi, Bruxelles a payé un supplément d'âge à 89.805 enfants âgés de 0 à 5 ans, mais seulement à 53.338 enfants de 18 à 24 ans.

Des suppléments sociaux

La situation d'une famille peut aussi avoir une influence sur les suppléments auxquels elle peut prétendre. Il existe un supplément aux allocations familiales pour les familles qui, pour l'une ou l'autre raison, ont un peu plus de difficultés. Des suppléments sont entre autres octroyés aux familles monoparentales et au parent ou tuteur d'un orphelin. Il existe aussi des suppléments fédéraux pour les familles dont l'un des parents est sans emploi durant plus de 6 mois, pensionné ou invalide.

Dernier paiement pour les prestations familiales garanties

Enfin, il y a les prestations familiales garanties. Ces prestations familiales fédérales sont octroyées selon des conditions strictes aux familles qui n'ont pas droit à d'autres prestations familiales. Bruxelles a payé des prestations familiales garanties pour la dernière fois en 2019 puisque ce régime n'existe plus depuis 2020.

En 2019, Famiris a payé des prestations familiales garanties à 3.212 ménages, soit à 6.628 enfants. En comparaison avec 2018, c'est une diminution de 23,56 %.

Iriscare a effectué 694 contrôles sociaux en 2019

En tant que régulateur, Iriscare apporte un soutien aux organismes bruxellois d'allocations familiales. Cela passe notamment par la réalisation de contrôles sociaux. En 2019, 694 visites aux domiciles des assurés sociaux ont été exécutées par les contrôleurs sociaux d'Iriscare.

Les contrôles sociaux liés aux allocations familiales sont l'une des missions d'Iriscare. C'est le service Fraude & Contrôle social, coordonné par Fadoua Omari, qui se charge d'effectuer ces contrôles. « *Le service est divisé en deux équipes : le staff administratif qui s'occupe de l'administration du service dans sa globalité et le staff des contrôleurs sociaux* », explique Fadoua Omari. « *Ce dernier s'occupe d'effectuer les contrôles sociaux à la demande d'une caisse d'allocations familiales. Les contrôleurs effectuent les visites au domicile des personnes concernées afin d'établir la réalité de la situation socio-professionnelle de la famille. S'y ajoutent des recherches administratives spécifiques à la situation rencontrée. La convergence de tous les éléments récoltés leur permet de motiver une conclusion à l'attention de la caisse d'allocations familiales.* »



En tout, 395 nouvelles demandes de contrôle ont été diligentées en 2019 par les organismes d'allocations familiales. « *Mais, au total, ce sont réellement 1090 contrôles qui sont à exécuter pour ces mêmes organismes* », précise Fadoua Omari. « *Il s'agit des nouvelles demandes de contrôle et du reliquat des années précédentes.* ». Les contrôles clôturés ont permis de constater une régularisation positive d'un montant de 262.086 €. Ces régularisations positives sont en baisse depuis quelques années, ce qui signifie que les allocations familiales sont de plus en plus souvent octroyées de façon correct sans solliciter l'assuré social.

Ces contrôles ont par ailleurs permis de constater un montant indûment octroyé d'une valeur de 854.439 € généré par 20% seulement des contrôles effectués. « *Le nombre de dossiers contrôlés sans impact financier représente 49% des contrôles clôturés contre 37% l'année précédente, et ce grâce aux mesures de prévention et au flux fiscal* », détaille Fadoua Omari. « *On peut aussi noter que la collaboration avec les autorités judiciaires s'améliore d'année en année grâce aux sollicitations de plus en plus récurrentes de leur part.* » En 2019, le montant indu généré par les dossiers frauduleux, tous partenaires confondus (internes et externes) est quasi identique à celui de 2017 et légèrement inférieur à celui de 2018 alors que le nombre de dossiers a baissé de presque 50%.

CONTRÔLES SOCIAUX



	2017*	2018*	2019
Dossiers	270	278	116
Enfants bénéficiaires	551	594	299
Indû	1.082.313,89 €	1.299.822,48 €	999.062,51 €
Récupération	134.467,08 €	158.537,82 €	54.225,12 €

* Données chiffrées relatives à la région bruxelloise obtenues par extrapolation des données chiffrées nationales.

Une réorganisation du service

Comme pour tous les services d'Iriscare, l'année 2019 a été une année de transition pour le service Fraude & Contrôle social. « Jusqu'en 2018, il existait au sein de FAMIFED deux services distincts au sein du département Contrôle. L'un était compétent pour le contrôle social et l'autre pour la lutte contre la fraude sociale. Les deux matières étant intimement liées », explique Fadoua Omari. « L'objectif principal en 2019 a été de fusionner ces deux services en un seul, au sein du département Politique des Familles et des Personnes. Ce nouveau département remplace désormais le département Contrôle. » C'est à ce département qu'appartient le service Fraude & Contrôle social.

Si le staff des contrôleurs sociaux, constitué de 4 agents, garde ses objectifs quasiment intacts malgré quelques adaptations, le staff administratif subit des changements. « Il est constitué dorénavant de collaborateurs polyvalents qui traitent autant de dossiers frauduleux en provenance des partenaires externes, que de dossiers de contrôle social dans le cadre du support administratif des contrôleurs », explique Fadoua Omari. « Ceci permet une efficacité accrue par rapport à la configuration précédente, les informations sont traitées au sein du même service, la perte d'information ou les erreurs de communication tant en interne qu'en externe n'ont plus lieu d'être. »

L'année 2019 a aussi vu une harmonisation des procédures et des communications vers l'extérieur ainsi que des adaptations informatiques, le tout afin de permettre une meilleure gestion des dossiers, améliorer l'efficacité des contrôles sociaux et assurer au mieux la mission de ce service au service des citoyens.

Etablissements de soins

260 institutions sous l'aile du département «Politique des établissements de soins»

Des maisons de repos à l'aide à domicile en passant par le sevrage tabagique, le département «Politique des établissements de soins» d'Iriscare a de nombreuses cordes à son arc. L'ensemble est coordonné par Muriel Quinet, Directeur-chef de service du département. Elle revient brièvement sur les projets de l'année 2019.

En quelques mots, quelles sont les grandes missions du département «Politique des établissements de soins» ?

Le département a pour mission de gérer la politique des institutions et des services pour personnes âgées et pour personnes handicapées, de l'aide à domicile, des centres de revalidation, des équipes multidisciplinaires palliatives, des centres de planning familial ou encore des crèches. Il s'agit de gérer le processus d'agrément, de conventionnement et de financement des structures dont le département a la responsabilité ainsi que de veiller à l'application de la législation en vigueur.

Le département est aussi responsable de la gestion et de l'opérationnalisation des accords du non marchand en bonne collaboration avec les Services du Collège réuni de la Cocom et le SPFB (Service publique Francophone Bruxellois).

Il est également le point de contact des Sociétés mutualistes régionales bruxelloises et c'est en son sein que l'on y développe la future politique de contrôle et de responsabilisation de ces organisations.

Dans tous les domaines dont il s'occupe, le département a pour mission de préparer la politique et les évolutions réglementaires via des commissions techniques, des groupes de travail, en donnant des avis et en proposant de nouveaux concepts aux organes de gestion d'Iriscare.

En quelques chiffres, comment résumer l'année 2019 du département ?

2019 est la date de création d'Iriscare : le département a pris officiellement en charge toutes les matières citées précédemment. Au total, notre département est responsable de 260 institutions ou services répartis en différents secteurs.

DÉPARTEMENT "POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS"



| Secteur personnes handicapées

 35 INSTITUTIONS/SERVICES	→	8 CENTRES D'HÉBERGEMENT 14 CENTRES D'HÉBERGEMENT 8 HABITATS ACCOMPAGNÉS 5 SERVICES D'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE
--	---	---

| Secteur personnes âgées

 177 INSTITUTIONS/SERVICES	→	138 MAISONS DE REPOS (ET DE SOINS) 27 RÉSIDENCES-SERVICE 4 CENTRES D'ACCUEIL DE JOUR 8 CENTRES DE SOINS DE JOUR
---	---	--

| Secteur aide à domicile

 19 INSTITUTIONS/SERVICES	→	18 SERVICES D'AIDE À DOMICILE 1 SERVICE DE GARDE MALADE
---	---	--

| Secteur revalidation- Santé mentale

 24 INSTITUTIONS/SERVICES	→	24 CONVENTIONS DE REVALIDATION
--	---	---------------------------------------

| Autres secteurs

 5 INSTITUTIONS/SERVICES	→	3 CENTRES DE PLANNING FAMILIAL 2 ÉQUIPES MULTIDISCIPLINAIRES
---	---	---

Au total, le budget 2019 du département «Politique des établissements de soins» s'est élevé à 320.785.517 €.

DÉPARTEMENT "POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS"



Budget 2019

Maisons de repos, maisons de repos et de soins et centres de soins de jour	: 240.785.000 €
Initiatives d'Habitations Protégées	: 5.510.000 €
Maisons de Soins Psychiatriques	: 8.055.000 €
Conventions de revalidation	: 27.745.000 €
Equipes palliatives multidisciplinaires	: 1.325.000 €
Maisons de répit	: 840.000 €
Subventions aux Sociétés Mutualistes Régionales (avec la CAAMI et InterRAIL)	: 8.541.300 €
Services d'aide à domicile	: 7.735.868 €
Garde à domicile	: 200.000 €
Centres de jour pour personnes âgées	: 250.000 €
Institutions pour personnes handicapées	: 16.787.923 €
Habitats accompagnés pour personnes handicapés	: 1.197.891 €
Subsides facultatifs pour de nouvelles initiatives Politique personnes âgées	: 986.535 €
Subsides facultatifs pour de nouvelles initiatives Politique personnes handicapées	: 826.000 €

Quels sont les objectifs du département pour 2020 ?

L'un des projets de 2020 est la réorganisation complète du département avec une révision de l'organigramme dans l'objectif de professionnaliser davantage les services mais également un regroupement des activités en fonction des processus et des matières.

Cela passe plus particulièrement par une réorganisation du service qui s'occupe du secteur des maisons de repos avec l'informatisation maximale des procédures.

Enfin, les projets phares de 2020 pour notre département sont la récupération des lits de maisons de repos en portefeuille ainsi que la reconversion de lits de maisons de repos en lits de maisons de repos et de soins, le lancement de coachs linguistiques et de formations linguistiques dans les maisons de repos, le lancement d'une étude de la programmation pour les soins aux personnes âgées et une pour les soins aux personnes handicapées dans le domaine de la politique et de la gestion des soins de santé...

Iriscare à la rencontre du terrain

Depuis la rentrée de septembre 2019, Iriscare a mis encore davantage l'accent sur la proximité avec le terrain. La Direction d'Iriscare va, chaque mois, à la rencontre d'une institution. L'objectif : se rendre compte des réalités de terrain et rencontrer les équipes qui, chaque jour, s'impliquent pour améliorer le quotidien de leurs bénéficiaires.

Maisons de repos, plannings familiaux, centres de jour pour personnes handicapées, centres de soins de jour, centres de revalidation,... autant de types d'institutions qui sont agréées et/ou subventionnées par Iriscare. Chaque mois, une petite équipe d'Iriscare va à la rencontre de l'une d'entre elles afin de mieux comprendre son travail et sa réalité de terrain.

Une matinée au Val des Fleurs

Quand on descend l'avenue de Selliers de Moranville à Berchem-Sainte-Agathe, on aperçoit vite ce grand bâtiment sur lequel ressort en lettres blanches « Val des fleurs ». C'est par cette maison de repos que la Direction d'Iriscare a commencé ses visites mensuelles de nos institutions. Tania Dekens (Fonctionnaire Dirigeant d'Iriscare) et Anne Ottevaere (Fonctionnaire Dirigeant Adjoint d'Iriscare) ont visité le bâtiment construit en septembre 2015, rencontré les membres du personnel ainsi que quelques-uns des 120 résidents accueillis par l'établissement et, enfin, partagé un repas dans le restaurant labellisé Good Food.

De Timber à Artos : une collaboration gourmande

La porte du Val des Fleurs refermée, il est temps de prévoir la prochaine visite. C'est dans deux centres de jour de Woluwé-Saint-Pierre qu'Iriscare fera étape : Timber et Artos. Ces Centres de Jour permettent à des adultes en situation de handicap mental de s'adonner à la boulangerie et au bûcheronnage. Entre effluves de pain et bois fraîchement coupé, la visite des installations se fait dans une ambiance bon enfant.

Installés à 2 km l'un de l'autre, ces deux centres de jour sont étroitement liés. Timber est un peu le grand frère d'Artos puisque c'est un ancien directeur de Timber qui a imaginé et lancé Artos. Aujourd'hui encore, les deux centres de jour collaborent étroitement : Timber livre du bois à Artos pour la cuisson et reçoit des pains en échange.

Une trentième bougie pour le Potelier

Aux alentours de Neder-over-Heembeek, il est difficile de ne pas connaître Les Pilifs. Via leurs différents projets, il accueillent et accompagnent au quotidien des enfants et des adultes porteurs d'un handicap mental ou comportemental. Avec leurs 7 asbl, c'est tout un quartier qui s'est quasiment construit autour d'eux. Le Potelier fait partie des 3 asbl des Pilifs financées par Iriscare. Impossible donc de ne pas leur rendre visite...surtout que ce centre de jour pour adultes porteurs d'un handicap mental vient tout juste de souffler sa trentième bougie. Les activités que ce jeune trentenaire propose à ses bénéficiaires sont variées : création de shampoing sec et de wrap (emballage réutilisable fait avec la cire de leurs ruches), atelier papier, jardinage, équitation, peinture... Leur marché de Noël a été l'occasion pour la Directrice d'expliquer à ses bénéficiaires le fonctionnement du centre. Un fonctionnement qui s'appuie en partie sur les produits fabriqués par le Potelier : « *Tout ce que l'on vend durant l'année et au marché de Noël sert à financer les loisirs. Iriscare paie le reste comme l'électricité et l'eau, par exemple.* »

D'autres visites en parallèle

Les rencontres organisées entre la Direction d'Iriscare et des institutions ne sont pas les seules visites effectuées. Au quotidien, nos experts entretiennent des contacts fréquents avec chacune d'entre elles et organisent régulièrement des séances d'information à destination des différents acteurs avec lesquels nous travaillons. Cela a notamment été le cas lorsqu'il a fallu expliquer comment transférer à Iriscare des données de façon sécurisée mais aussi lors de la présentation de la nouvelle législation sur l'accueil d'enfants. Lorsqu'une occasion se présente, ils se rendent également sur le terrain. Un de nos collaborateurs a, par exemple, profité des journées portes ouvertes du planning familial Rosa pour aller à leur rencontre et parcourir une exposition photo organisée pour l'occasion.

Autant d'occasions qui permettent à l'ensemble de nos collaborateurs d'être conscients de la réalité de terrain de nos institutions et ce, afin de leur apporter le meilleur soutien possible au quotidien.

La sécurité des enfants bruxellois au cœur des engagements d'Iriscare

Depuis le 1^{er} juin 2019, les milieux d'accueil bruxellois sont obligés d'être en possession d'une autorisation pour exercer leurs activités. Suite à la 6^{ème} Réforme de l'Etat, c'est Iriscare qui est chargé de vérifier l'application de l'ordonnance et de délivrer les autorisations pour les milieux d'accueil bruxellois bicommunautaires. Les premières inspections ont eu lieu en septembre 2019.

En 2015, la petite Malaika âgée de seulement 10 mois décède dans une crèche à Berchem-Sainte-Agathe. Une crèche non reconnue par l'Agentschap Opgroeien regie (anciennement Kind en Gezin). Et pour cause, cette reconnaissance n'a pas été renouvelée en 2007 suite à un autre incident. Cette situation a mis en lumière un vide juridique : malgré l'absence d'autorisation, la crèche est pourtant restée ouverte. À l'époque, seules les communautés française et flamande délivraient des autorisations et rien n'était prévu pour les crèches non reconnues. « *C'est pour remédier à ce vide juridique que le Parlement bruxellois a décidé d'adopter une nouvelle ordonnance régissant les milieux d'accueil sur le territoire de Bruxelles-Capitale. Il s'agit de créer un cadre légal qui permette de fermer les milieux d'accueil fonctionnant sans autorisation* », explique Mevlüt Akgüngör, attaché au sein de l'organisme d'intérêt public Iriscare, compétent pour les milieux d'accueil bruxellois bilingues. Cette ordonnance soumet l'ensemble des milieux d'accueil d'enfants bruxellois à une obligation d'autorisation pour la garde d'enfants. Elle impose à tout organisateur d'un milieu d'accueil dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale de disposer d'une autorisation au moment où il débute ses activités et aussi longtemps que l'accueil d'enfants se poursuit. Etant donné que tout accueil à titre professionnel d'enfants âgés de moins de 3 ans hors du milieu familial et moyennant rémunération est considéré comme un « milieu d'accueil », cette ordonnance concerne aussi bien les crèches que les accueillants d'enfants.

Une collaboration fructueuse

Depuis le 1^{er} juin 2019, Iriscare est donc chargé de vérifier les signalements pour les milieux d'accueil non autorisés mais l'organisme délivre également des autorisations.

Pour remplir au mieux cette mission, un accord de coopération a été conclu pour organiser l'échange d'informations entre la Commission communautaire commune, la Communauté flamande et la Communauté française à propos des milieux d'accueil fonctionnant sans autorisation. Il s'agit aussi de régler la collaboration entre les trois parties pour les inspections de ces milieux d'accueil non autorisés. « *L'application de l'ordonnance se fait en collaboration avec Kind en Gezin pour les milieux d'accueil néerlandophones, avec l'ONE pour les milieux d'accueil francophones. En ce qui concerne Iriscare, nous sommes compétents pour les milieux d'accueil organisés dans les deux langues ou dans une langue étrangère* », explique Stéphanie Lange, juriste chez Iriscare.

Mais pour chaque signalement, le travail de vérification et d'inspection se fait en parfaite collaboration. « Dès qu'il y a un signalement, nos trois organismes échangent des informations via un outil informatique prévu à cet effet. Si nous ne trouvons pas de demande d'autorisation en cours, Iriscare organise une inspection commune », détaille Mevlüt Akgüngör. « *Un inspecteur du service contrôle des Services du Collège Réuni est présent pour Iriscare. Celui-ci est accompagné soit d'un inspecteur de l'ONE soit d'un inspecteur de Zorginspectie qui représente Kind en Gezin.* » Suite à cette inspection, il est décidé si le milieu d'accueil peut continuer à accueillir des enfants le temps du traitement de sa demande d'autorisation ou si, au contraire, il faut procéder à une fermeture immédiate pour cause de danger grave et immédiat pour la sécurité des enfants accueillis. Si aucune demande d'autorisation n'est introduite suite à l'inspection, il faut également procéder à la fermeture du milieu d'accueil.

66 signalements vérifiés

Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance, un inventaire des différents milieux d'accueil signalés a été dressé. Fin juin 2019, 66 crèches ont été recensées. La machine s'est ensuite mise en marche : Iriscare a passé en revue cette liste et vérifié, en collaboration avec ses homologues, si une demande d'autorisation était en cours pour l'ensemble de ces milieux d'accueil. En tout, 38 milieux d'accueil se sont révélés non agréés. « *Un courrier recommandé leur a été adressé afin de leur expliquer la nouvelle réglementation, mais également afin de leur demander de nous informer de leur situation* », précise Mevlüt Akgüngör. « *Concernant les milieux d'accueil qui n'ont pas pris contact avec nous suite à notre courrier, nous avons tenté de les joindre par téléphone. Mais cela n'a pas toujours été simple, car nous disposons parfois de très peu d'informations. Nous avons donc également contacté les autorités communales afin qu'elles nous transmettent les éventuelles informations en leur possession sur ces milieux d'accueil. Nous leur avons également demandé qu'elles nous informent au sujet d'éventuelles autres crèches non autorisées sur leur territoire communal.* »

Suite à ces différentes vérifications, la liste initiale s'est fortement réduite. Il ne restait plus que 17 milieux d'accueil pour lesquels Iriscare et ses homologues n'avaient que peu d'informations. Des inspections de ces différentes structures ont donc été organisées durant les mois de septembre et octobre. Et les résultats ne se sont pas fait attendre. « Suite à ces inspections, nos services se sont rendus compte que 12 de ces milieux d'accueil avaient entre-temps fermés et que les 5 autres fonctionnaient sans autorisation. Parmi ces 5 structures, nous avons dû procéder - en concertation avec l'ONE et pour la sécurité des enfants - à une fermeture urgente d'une crèche à Forest en raison d'infractions graves. L'ordre de fermeture a été exécuté par le bourgmestre à la fin du mois de septembre », détaille Tania Dekens, Fonctionnaire Dirigeant d'Iriscare. « Concernant les autres milieux d'accueil, 2 d'entre eux ont introduit une demande d'autorisation suite à cette inspection. Les deux dernières structures ont, quant à elles, décidé de cesser leurs activités et l'une de ces crèches prévoit de rouvrir à un autre emplacement. »

Un rôle important pour les communes

Le 5 septembre 2019, 40 représentants des différentes communes de la Région de Bruxelles-Capitale se sont rendus dans les locaux d'Iriscare pour une séance d'informations destinée à insister sur le rôle majeur des communes dans ce domaine. Parmi eux, on retrouvait aussi bien des échevins que des collaborateurs de cabinet de bourgmestres ou encore des fonctionnaires des services d'accueil d'enfants et des inspecteurs.

Le rôle de la commune est primordial dans l'application de cette ordonnance. Suite à l'inspection mixte d'Iriscare et de l'un de ses homologues, un ordre de fermeture d'une structure peut être envoyé. La commune en est alors informée et le bourgmestre est tenu de vérifier le respect de l'ordre de fermeture du milieu d'accueil. S'il n'est pas respecté, le bourgmestre doit procéder à la fermeture de la structure.

Les communes sont également des acteurs privilégiés pour la détection plus précoce et efficace des manquements ou infractions aux règles d'hygiène, de salubrité, de sécurité ou d'urbanisme. Il est donc important de garantir une bonne collaboration avec les services communaux lors de l'application de la nouvelle réglementation.

Un service de qualité pour les citoyens

Dans un souci d'information complète et correcte, les citoyens bruxellois peuvent facilement vérifier si un milieu d'accueil dispose d'une autorisation. Un moteur de recherche a été conçu et peut être retrouvé facilement via le site d'Iriscare et celui de la Cocom. Ce dernier est alimenté via le site web de Bruxelles Social. Pour obtenir des informations sur les « accueillantes autonomes pour jeunes enfants », le citoyen devra par contre se tourner vers l'ONE et Kind en Gezin.

« Nous sommes très contents et fiers de l'excellente entente avec nos homologues francophones et néerlandophones », précise Tania Dekens. « C'est vraiment important pour Iriscare de tout mettre en œuvre pour conserver la bonne collaboration que nous avons avec les différents acteurs, que ce soit Kind en Gezin, l'ONE ou l'ensemble des 19 communes bruxelloises. Cela facilite grandement le travail de nos services pour la bonne application de la réglementation inscrite dans la nouvelle ordonnance. Grâce à nos échanges d'informations et aux inspections mixtes efficaces, nous sommes en mesure de garantir des milieux d'accueil bilingues de qualité pour chaque enfant à Bruxelles. C'est notre priorité. »

Grâce à cette ordonnance, les parents qui bénéficient des services des milieux d'accueil bilingues à Bruxelles pourront y confier leurs enfants l'esprit tranquille. Grâce aux inspections de qualité et à la collaboration d'Iriscare, des Services du Collège Réuni, de Kind en Gezin, de Zorginspectie et de l'ONE, les enfants bruxellois peuvent être accueillis en toute sécurité et dans les meilleures conditions.

Iriscare a récupéré 389 lits auprès des maisons de repos bruxelloises

Parmi l'éventail de ses compétences, Iriscare est notamment responsable de l'agrément et du financement des maisons de repos. C'est dans ce cadre qu'en 2019, Iriscare s'est lancé dans un projet de récupération des lits en portefeuille. Au total, 389 lits ont été récupérés au terme de ce processus.

On constate depuis longtemps que la région bruxelloise a beaucoup trop de lits en portefeuille. Qu'est-ce que cela signifie ? « *Un lit en portefeuille, c'est un lit non exploité. C'est-à-dire, un lit qui est autorisé pour une maison de repos mais qui n'est pas agréé* », explique Muriel Quinet, Directeur-chef de service du département «Politique des établissements de soins» d'Iriscare. Face au nombre élevé de lits non exploités en maisons de repos et maisons de repos et de soins bruxelloises, Iriscare a lancé un processus de récupération des lits en portefeuille. « *Via cette récupération, nous avons essayé de diminuer le nombre de lits qui n'ont pas été mis en service ou exploités dans les douze mois de la délivrance de leur autorisation* », précise Muriel Quinet. « *Compte tenu du fait que Bruxelles compte un grand nombre de lits non-occupés mais également des besoins de la population bruxelloise et de la responsabilité financière qui incombe à Iriscare, les lits récupérés sont dès lors considérés comme n'étant plus existant et retirés des maisons de repos* ». Afin de pouvoir récupérer les lits en portefeuille, le Collège réuni devait d'abord prendre un [arrêté d'exécution](#) de l'ordonnance du 24 avril 2008.

Le projet de récupération s'est fait en concertation avec le secteur via la Commission Technique adaptée «Personnes âgées» composée des Fédérations de maisons de repos, des organismes assureurs bruxellois, des syndicats et présidée par Iriscare. Le processus a officiellement débuté le 24 septembre 2019 avec l'approbation par le Conseil de gestion de la santé et de l'aide aux personnes (CGSAP) des modalités et des étapes de cette récupération. Cela a tout d'abord commencé par un état des lieux des lits en portefeuille en région bruxelloise. En 2019, la région de Bruxelles-Capitale comptait 2.778 lits en portefeuille. Il s'agissait ensuite de déterminer quels lits étaient récupérables ou non. « *Les lits récupérables sont ceux qui n'ont pas fait l'objet d'un commencement d'exécution dans les douze mois de la délivrance ou pour lesquels le bénéficiaire est resté plus de douze mois sans prendre les mesures nécessaires à leur utilisation.* », détaille Muriel Quinet.

Dans le cadre de ce processus, la Commission Technique adaptée «Personnes âgées» a organisé des réunions spécifiques sur la récupération des lits en novembre et décembre 2019. Les maisons de repos n'ayant pas fourni la preuve d'un projet existant pour l'utilisation de leur lit ont été auditionnées. C'est sur la base de l'état des lieux et de ces auditions que le CGSAP a rendu son avis début 2020.

Au final, 11 institutions ont vu leur autorisation expirer (4 institutions renonçant volontairement à leurs lits en portefeuille et 7 d'entre elles n'ayant pas pu prouver l'existence d'un projet pour l'utilisation de ceux-ci). Ce qui représente un total de 389 lits récupérés sur les 2.778 lits en portefeuilles bruxellois. Les 2.389 lits restants ont donc un projet. Afin de réduire encore le nombre de ces lits, nous préparons d'autres actions.

Du côté d'Iriscare, la fin du processus a également été l'occasion de faire le point sur la mise en œuvre de ce dernier. Dans une optique de continuité et de suivi des maisons de repos bruxelloises, une récupération des lits en portefeuille de la région sera régulièrement renouvelée à l'avenir.

Annexes

IRISCARE - FINANCES



Aperçu 2019¹

Recette de missions	805.915.102,43 €
Financement Cocom - Prestations familiales	805.891.483,71 € ²
Remboursement par les parlements	23.618,72 €

Dépenses de missions	941.072.025,36 €
Païement des prestations familiales à la charge de la Cocom	804 210 709,38 €
Païement des prestations familiales à la charge des parlementaires	23.618,72 €
Prestations familiales irrécouvrables et réduction de valeur débiteurs douteux ³	575.834,87 €
Diminution des réserves "enveloppe frais de paiement et de gestion" des entités fédérées	108.583.203,19 €
Subvention caisses d'allocations familiales : 1,5 % des prestations familiales récupérées	63.057,11 €
Frais de paiement	76.578,27 €
Frais d'administration des caisses d'allocations familiales	12.253.938,91 €
Examens médicaux	1.365.962,33 €
Remboursement fonds de roulement aux entités fédérées	13.679.175,00
Coûts d'affranchissement et divers	239.947,58 €

Recettes de gestion	27.495.525,55 €
Financement de la Cocom	27.495.809,17 €
Parlements - Indemnités pour frais d'administration	-283,62 € ⁴

Frais de gestion	10.966.122,20 €
Traitements et frais de fonctionnement	10.637.571,60 €
Investissements	328.550,60 €

RESULTAT (recettes - dépenses)	-118.627.519,61 €
---------------------------------------	--------------------------

¹ Sont repris ici les montants nets provisoires. Les dépenses et recettes qui concernent des autres entités étaient facturés à l'ORINT (organisme interrégional concernant les allocations familiales) et ne sont donc pas repris.

² Il s'agit du financement des droits de 2019.

³ Les diminutions de valeur ne sont pas encore disponibles et ne sont donc pas repris.

⁴ Conséquence de la correction d'un décompte.

2019 EN QUELQUES CHIFFRES

Les allocations familiales bruxelloises en chiffres



Au 31 décembre 2019	Nombre total	Part Famiris*	
Attributaires	160.333 pers.	54.179 pers.	33,79 %
Allocataires	163.254 pers.	55.082 pers.	33,74 %
Enfants bénéficiaires	306.723 pers.	102.337 pers.	33,36 %

2019	Montant total	Part Famiris*	
Dépenses nettes totales	804.365.045,92 €	294.033.052,63 €	36,55 %

*FAMIFED est devenu Famiris. [Plus d'informations dans notre rapport annuel.](#)



2019 EN QUELQUES CHIFFRES

Les composantes des allocations familiales bruxelloises en chiffres



Prime de naissance

	Montant total	Part Famiris*	
Prime de naissance	18.480.113,60 €	7.064.932,09 €	38,23 %

Au 31 décembre 2019	Nombre total	Part Famiris*	
1 ^{er} naissance	6.459	2.053	31,79 %
2 ^{ème} naissance et +	8.035	2.331	29,01 %
Total	14.494	4.384	30,25 %

*FAMIFED est devenu Famiris. [Plus d'informations dans notre rapport annuel.](#)



2019 EN QUELQUES CHIFFRES

Les composantes des allocations familiales bruxelloises en chiffres



Prime d'adoption

	Montant total	Part Famiris*	
Prime de naissance	18.480.113,60 €	7.064.932,09 €	38,23 %
Prime d'adoption	26.653,87 €	8.985,23 €	33,71 %

Au 31 décembre 2019	Nombre total	Part Famiris*	
1 ^{er} rang	12	2	16,67 %
2 ^{ème} rang et +	1	0	0,00 %
Total	13	2	15,38 %

*FAMIFED est devenu Famiris. [Plus d'informations dans notre rapport annuel.](#)



2019 EN QUELQUES CHIFFRES

Les composantes des allocations familiales bruxelloises en chiffres



Supplément d'âge

Au 31 décembre 2019	Nombre total	Part Famiris*	
0-5 ans	89.805	30.810	34,31 %
6-11 ans	87.115	29.712	34,11 %
12-17 ans	75.699	25.182	33,27 %
18-24 ans	53.338	16.386	30,25 %
+ 25 ans	766	247	32,25 %
Total	306.723	102.337	33,36 %

*FAMIFED est devenu Famiris. [Plus d'informations dans notre rapport annuel.](#)



2019 EN QUELQUES CHIFFRES

Les composantes des allocations familiales bruxelloises en chiffres



Suppléments sociaux

Taux ordinaire au 31 décembre 2019		Part Famiris*	
Prestations de travail	189.800	45.449	23,95 %
Sans prestation de travail	28.044	3.245	11,57 %
Total du taux ordinaire	217.844	48.694	22,35 %
Taux majoré au 31 décembre 2019		Part Famiris*	
Chômeurs et pensionnés (art. 42bis)	42.183	24.254	57,50 %
Invalides (art. 50ter)	21.653	8.557	39,52 %
Orphelins (art. 50bis)	5.080	1.866	36,38 %
Famille monoparentales (art. 41)	19.963	7.262	36,38 %
Total du taux ordinaire	88.723	41.939	47,19 %
Total	306.723	102.337	33,36 %