



Iriscare



Rapport annuel 2020

2020, une année marquée par la crise sanitaire

Iriscare a vécu une année 2020 particulièrement intense. Elle marque l'arrivée des collaborateurs de FAMIFED au sein d'Iriscare mais aussi le lancement de Famiris, la nouvelle caisse bruxelloise d'allocations familiales. C'était une année remplie de projets menés à bien, malgré la crise du COVID.

Durant cette année, on a poursuivi la mise en œuvre de la régionalisation et avancé dans de grands projets tels que la reprise de la gestion et du paiement de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) ou l'évaluation multidisciplinaire pour enfants et adultes en situations de handicap. En raison de la crise sanitaire, de nouvelles missions ont été confiées à Iriscare, notamment la distribution de matériel de protection aux institutions bruxelloises, la création d'un e-catalogue pour l'acquisition de matériel de protection et la gestion d'un stock stratégique de matériel.

Durant cette année difficile, nos équipes ont su faire preuve de flexibilité, d'engagement et de solidarité entre services. Nous avons aussi pu compter sur de nombreux nouveaux collaborateurs pour nous prêter main forte tout au long de l'année 2020. La continuité a pu être assurée tant en ce qui concerne le paiement des allocations familiales que le financement des institutions pour personnes âgées, pour personnes handicapées, ...que des autres missions d'Iriscare. Nous ne pouvons qu'être fiers de l'ensemble des collaborateurs d'Iriscare qui sont quotidiennement au service des citoyens bruxellois, malgré la situation difficile et les conditions de travail exceptionnelles qui font suite à la crise sanitaire.

Avec l'année 2021, de nouveaux challenges vont encore faire leur apparition tels que l'organisation de la campagne de vaccination dans nos institutions mais également la gestion et le paiement de l'APA, la mise en ligne de l'eCAT (une centrale de marchés publics pour le matériel de protection) sur lesquels nos équipes ont énormément travaillé en 2020. Nous sommes heureux de pouvoir continuer à compter sur nos équipes pour mener à bien ces nouveaux défis.

Tania Dekens,
Fonctionnaire dirigeant

Anne Ottevaere,
Fonctionnaire dirigeant adjoint

Des pratiques durables au quotidien

Que ce soit via ses choix en termes de mobilité, l'utilisation de matériel éco-responsable, l'adhésion à différentes centrales de marché de Bruxelles-Environnement, ou la rédaction de cahier spécial des charges, Iriscare continue de mettre en place des initiatives afin de rendre sa gestion de plus en plus durable.

Depuis sa création, Iriscare a toujours été très attentif à adopter des pratiques durables. Cela passe par la gestion des produits de consommation courante mais également via la réduction de la consommation énergétique et l'insertion de clauses relatives à la gestion durable de l'environnement dans tous ses cahiers spéciaux des charges.

Focus sur la mobilité

Dans la continuité des initiatives prises en 2019 avec l'acquisition d'un véhicule hybride et d'un véhicule électrique, Iriscare a fait installer, au début de l'année 2020, deux bornes électriques à courant alternatif. A cette fin, notre organisme a adhéré à la centrale d'achat MOBICLICK mise sur pied par Sibelga en vue de l'acquisition de véhicules à carburants alternatifs, de bornes de recharge et d'outils de gestion de ces bornes. Ce projet a pour objectif de garantir l'achat de nouveaux véhicules respectant les normes d'émissions en vigueur et d'assurer le placement de bornes de recharge sur vos sites en étant assisté notamment dans le suivi des travaux.

En parallèle, Iriscare continue d'encourager son personnel à l'utilisation des différents transports en commun bruxellois (chaque membre du personnel reçoit un abonnement STIB gratuit et un abonnement SNCB pour les déplacements domicile-travail) et des moyens de déplacement alternatifs tels que le vélo (quatre vélos et des parkings spécifiques sont mis à disposition du personnel).

Une gestion éco-responsable du matériel

Au quotidien, Iriscare est attentif à mettre à disposition de ses collaborateurs des fournitures de bureau respectueuses de l'environnement mais également à adopter une gestion éco-responsable de son matériel. Ainsi, de nouvelles imprimantes accessibles par badge ont été installées. Celles-ci, via les informations affichées sur l'écran, permettent notamment de sensibiliser les collaborateurs au coût et à la quantité de papier utilisé et ainsi favoriser une utilisation plus économique et durable. En mars 2020, Iriscare a également installé un lave-vaisselle industriel afin d'éviter l'utilisation de la vaisselle jetable et ainsi diminuer la quantité de déchets produits. Côté recyclage, nous pouvons également noter qu'Iriscare a fait don de 100 armoires métalliques à des associations.

L'année 2020 a aussi été l'occasion d'adhérer à différentes centrales de marchés de Bruxelles-Environnement, notamment pour la maintenance de la ventilation, du chauffage et de l'air conditionné (contrat conclu) ou pour le placement de panneaux photovoltaïques (dans ce cas-ci, l'étude de rentabilité est en cours). Iriscare a également adhéré à la centrale d'achat d'énergie de Sibelga pour la fourniture d'énergie verte (gaz et électricité). En parallèle, suite aux mesures sanitaires et à la faible fréquentation du bâtiment qui en résulte, Iriscare a donné des consignes concernant les plages horaires pour la ventilation, le chauffage et l'air conditionné dans un souci d'économie d'énergie.

Une attention particulière pour les marchés publics

Suite à la pandémie de COVID-19, Iriscare a lancé plusieurs marchés publics dans le cadre de la distribution de matériel de protection aux institutions et administrations bruxelloises mais également pour le lancement de la centrale de marchés publics eCat. Dans le cas de chaque marché public pour l'achat de matériel de protection, un critère d'attribution durable sur le mode de livraison a été mentionné : « *Le soumissionnaire décrira le mode de livraison des fournitures dans son offre. Les offres qui présenteront un mode de livraison durable (à pied, à vélo, en transports en commun ou avec un véhicule à motorisation électrique) obtiendront le nombre maximum de points prévus pour ce critère.* » A noter que, de manière générale, chaque marché public lancé par Iriscare prévoit une clause de développement durable, et ce qu'il soit lancé suite à la pandémie de COVID-19 ou non. Cette clause de durabilité ne concerne donc pas seulement l'achat d'équipements de protection individuelle mais également les marchés publics de fournitures, services et travaux.

Que ce soit la mise à disposition de vélo, les nouvelles imprimantes ou encore les achats durables, de nombreuses initiatives profitent également aux Services du Collège réuni et à l'Orint dont les bureaux se trouvent dans le même bâtiment qu'Iriscare. En tant qu'organisme d'intérêt public, Iriscare continuera à mettre en œuvre des mesures spécifiques afin d'atteindre ses objectifs en terme de développement durable.

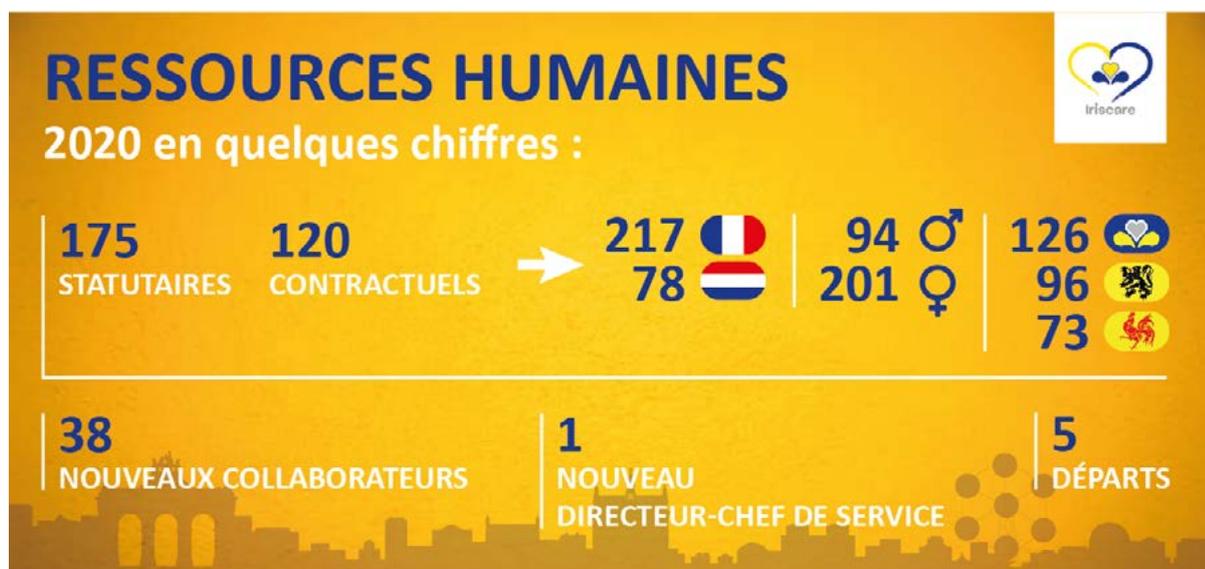
Iriscare accueille 38 nouveaux collaborateurs

Depuis son lancement, Iriscare ne cesse de croître et l'année 2020 n'a pas fait exception. Malgré la crise sanitaire et le télétravail à temps plein pour la majorité des équipes, 38 nouveaux collaborateurs ont rejoint nos différents départements.

Mesures sanitaires obligent, dès le mois de mars 2020 (et à l'exception des collaborateurs ayant une fonction non-télétravaillable), le télétravail à temps plein est devenu la norme chez Iriscare. Comme tous les services, cela n'a pas été sans conséquence pour la direction «RH & Adminal» puisque la crise sanitaire a augmenté la charge de travail et que son organisation a également été impactée. Jusqu'à présent, un maximum de 2 jours de télétravail par semaine était autorisé. « *Le confinement et le télétravail généralisé ont des impacts importants sur les équipes. Personne n'a été préparé à cette situation* », précise Maryline Vergouts, directrice du service. « *A l'ère du tout numérique et de la distanciation, de nouvelles difficultés ont surgi nécessitant parfois des réactions immédiates ou une implication importante de la part du service RH dans la réflexion à mener autour de pistes à exploiter pour soutenir les collaborateurs et les managers en difficulté avec leurs équipes.* » Tout a été mis en œuvre pour assurer les missions principales comme le paiement des salaires ou le maintien tant que possible des entretiens de sélection en présentiel, et ce dans un souci de totale équité de traitement des candidats.

38 nouveaux collaborateurs

En 2020, de nombreux recrutements ont dû être effectués, notamment au vu des nouveaux besoins liés à la crise sanitaire et aux nouvelles missions qu'Iriscare s'est vu attribuer. En tout, ce sont 38 nouveaux collaborateurs qui ont rejoint les différents départements, portant à 295 le nombre total de collaborateurs.



Avec le confinement et le télétravail obligatoire, l'accueil des nouveaux collaborateurs a également dû être adapté mais tout a été mis en œuvre pour qu'ils soient accompagnés le mieux possible lors de leur entrée en fonction. Si le premier accueil se fait essentiellement par le chef fonctionnel du collaborateur, le service RH fait attention à prendre contact à distance avec eux afin de s'assurer que leurs débuts chez Iriscare se déroulent bien mais, également, pour leur rappeler les différents types d'aides et services que la direction «RH & Adminal» peut leur apporter. Malgré la situation exceptionnelle, l'arrivée des nouveaux collaborateurs se passe bien. « *J'ai été très bien entourée. Je garde un très bon souvenir de mon premier jour de travail* », confirme Amandine Rubio qui a rejoint Iriscare en mai 2020. « *En règle générale, je me sens soutenue, rassurée et à l'aise. Si j'ai un problème, je sais vers qui me tourner, c'est important. Une confiance s'est installée malgré le côté virtuel de notre vie actuellement. Je me sens utile dans mon travail.* »

Une meilleure qualité de vie au travail

En parallèle de la gestion de la crise COVID-19, plusieurs projets ont mobilisé les équipes de la direction «RH & Adminal». Elle a notamment travaillé avec un partenaire externe sur la conception d'un trajet de formation permettant à une dizaine de collaborateurs de niveau D d'être encadrés dans leur volonté d'obtenir un diplôme de fin de secondaire. L'année 2020 a également été l'occasion de débiter le travail sur la réforme du statut. *« Il y a une volonté d'apporter des modifications au statut administratif et pécuniaire de manière à permettre une gestion efficace et efficiente du personnel, la réalisation de certains objectifs du contrat de gestion, pour contribuer à l'homogénéisation de la fonction publique bruxelloise et se positionner comme un employeur attractif »*, précise Maryline Vergouts.

Autre projet important : la conception de Talentiris en collaboration avec le service ICT. L'objectif était de créer un outil convivial et agréable à utiliser permettant, du côté des responsables d'équipes, d'opérer un suivi régulier des prestations de tous leurs collaborateurs et du côté des collaborateurs, de recevoir un feedback au sujet de leurs prestations. Enfin, côté télétravail, une enquête de satisfaction a été menée conjointement avec les Services du Collège réuni.

Que ce soit pour la gestion de la crise COVID ou les différents projets menés, l'objectif reste toujours le même : tout mettre en œuvre pour améliorer la qualité de vie au travail, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle mais également pour que chaque collaborateur puisse continuer à s'épanouir dans sa fonction.

Une année sous le signe du COVID-19 pour la direction Communication

En 2020, l'arrivée du coronavirus a chamboulé la routine de beaucoup de services d'Iriscare. La direction Communication n'y a pas échappée. Se partageant entre la gestion quotidienne des outils de communication et les projets liés à la crise sanitaire, l'année 2020 s'est révélée très intense.

En 2020, une nouvelle routine s'est rapidement installée pour la direction Communication. En février, la Fête du personnel battait son plein : premier et...dernier événement d'une année pourtant intense. Mesures sanitaires obligent, la direction Communication a changé ses plans : pas de journée familiale, pas de Fête de l'Iris et pas de barbecue annuel. Pendant plusieurs mois, la crise sanitaire a été la priorité en terme de communication. C'est passé notamment par une véritable collaboration avec différents services, aussi bien en interne qu'en externe.

Une année solidaire

Dès le début de la crise sanitaire, chaque membre de l'équipe de la direction Communication a été mis à contribution. A situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles : chacun a été amené à sortir de ses projets et compétences habituelles. En interne, d'abord. Afin d'être le plus réactif possible pour les institutions de soins bruxelloises, une équipe alliant communicants et experts du département «Politique des établissements de soins» a été mise en place afin de rédiger ensemble les différentes circulaires liées au coronavirus mais, également, les FAQ's (Foire aux questions). En parallèle, il a également fallu créer et gérer un espace dédié au coronavirus sur le site d'Iriscare, sur lequel tous les outils à destination des institutions pouvaient être retrouvés facilement. Vers la fin de l'année, plusieurs membres du personnel de tous les services d'Iriscare (du service Facility jusqu'à la direction) ont prêté main forte pour appeler chaque semaine les maisons de repos et maisons de repos et de soins bruxelloises afin de prendre le pouls de la situation au sein de celles-ci et leur apporter aide et soutien si cela s'avérait nécessaire. Enfin, en préparation de la campagne de vaccination en maisons de repos, des webinaires ont été organisés le 26 décembre, en présence de «Médecins Sans Frontière», du ministre Alain Maron et du Dr. Yves Van Laethem. L'occasion d'expliquer les différentes procédures mises en place, de répondre à toutes les questions des membres du personnel mais, également, des directions et médecins des établissements bruxellois.

La direction Communication a également apporté son soutien en externe. Ainsi, plusieurs membres de l'équipe ont été mis à disposition du centre de crise afin de les aider à répondre à l'afflux de questions des citoyens sur les réseaux sociaux. En parallèle, une collaboratrice du service a pris part à un groupe de projet du fédéral, lancé à l'initiative de la communauté flamande, destiné à coordonner la communication relative au coronavirus entre les différentes entités fédérées. La direction Communication a également été représentée dans de multiples réunions et groupes de travail concernant le COVID-19 (Task Force, GT communication, groupes de travail pour la vaccination...) et de nombreuses collaborations ont été mises en place notamment avec les Services du Collège réuni, la COCOF, la VGC ou encore différents services fédéraux.

33 communiqués de presse envoyés

En plus de prendre part aux projets liés à la crise sanitaire, la direction Communication a continué ses tâches quotidiennes comme la gestion du site internet, la réalisation du rapport annuel ou la gestion de l'intranet et en y intégrant, si nécessaire, le prisme du coronavirus. La revue de presse envoyée chaque matin, par exemple, regroupait notamment les articles sur le COVID-19. De nombreuses communications ont également été faites tout au long de l'année, que ce soit via des communiqués de presse, des news sur le site d'Iriscare ou via les réseaux sociaux.

En 2020, pas moins de 33 communiqués de presse ont été envoyés et 20 articles ont été publiés sur le site (soit un total de 53 news publiées sur le site d'Iriscare). Côté réseaux sociaux, 696 publications propres ont été faites (200 sur Facebook, 269 sur Twitter et 227 sur LinkedIn) dont 304 (soit près de 44%) concernant directement la crise sanitaire (86 sur Facebook, 123 sur Twitter et 95 sur LinkedIn). A ces publications propres, se rajoutent de nombreux partages et retweets d'articles de presse ou de publications d'autres comptes, tels que celui du centre de crise ou encore du SPF Santé publique.». A noter que les citoyens ont beaucoup plus suivi l'actualité d'Iriscare durant l'année 2020. Sur LinkedIn, entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 décembre 2020, le nombre d'abonnés est passé de 152 à 508 (soit 356 abonnés supplémentaires). Pour Twitter et Facebook, les comptes Iriscare sont passés respectivement de 136 abonnés à 327 abonnés (soit 191 abonnés supplémentaires) et de 197 abonnés à 452 abonnés (soit 255 abonnés supplémentaires).



Un soutien technique pour les autres services

Durant l'année 2020, de nombreux visuels ont également été réalisés par les infographistes. Ces visuels étaient à destination des réseaux sociaux, mais pas seulement. Ils ont également réalisé divers flyers, affiches et fiches de procédures multilingues liées au COVID-19 (que ce soit pour les gestes barrière, la vaccination ou encore le testing et le tracing) ainsi que de la signalétique interne pour les bureaux d'Iriscare.

En plus des différents projets d'Iriscare, les infographistes ont également travaillé en collaboration avec le Service du Collège réuni, notamment en s'occupant de la création et de l'impression de différentes affiches. Ce n'est pas le seul soutien technique apporté aux autres services : une aide a également été fournie pour la création de formulaires en ligne, notamment pour les différents appels à volontaires lancés en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire.

Garder le contact malgré le télétravail

Avec l'arrivée de la crise sanitaire et du télétravail à temps plein, la communication interne a été d'autant plus importante en 2020. La direction d'Iriscare a organisé plusieurs vidéoconférences avec l'ensemble du personnel afin de les tenir au courant de l'évolution de la situation. La direction Communication, en collaboration avec le service PMO, avait pour mission de centraliser les questions des collaborateurs et de partager l'enregistrement de cette rencontre via l'intranet. Les différentes mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire ont également été relayées via ce canal. Enfin, une nouvelle rubrique «Stay@home» a été créée sur l'intranet pour permettre aux collaborateurs qui le voulaient de partager des photos de leur quotidien en télétravail.

Comme pour beaucoup de services, l'année 2020 a donc été très particulière pour la direction Communication. Avec les débuts de la vaccination et la continuité des mesures de télétravail, il y a fort à parier que l'année 2021 reste dans la même veine.

Des mesures pour le bien-être de nos collaborateurs

Chaque année, Iriscare met en œuvre une série d'actions afin d'améliorer le bien-être de ses collaborateurs. Que ce soit via le télétravail, les cadeaux de Saint-Nicolas, la fête du personnel ou l'assurance hospitalisation, l'année 2020 n'a pas fait exception.

Offrir un environnement de travail agréable dans lequel les collaborateurs peuvent s'épanouir. Voilà l'une des priorités d'Iriscare. En 2020, plusieurs initiatives ont été mises en place, et ce malgré la situation particulière due aux mesures sanitaires.

233 collaborateurs à la fête du personnel

Pour les collaborateurs Iriscare, une année normale regorge de moments de convivialité : la fête du personnel, le barbecue annuel, la journée des familles, les 20 km de Bruxelles, la fête de Saint-Nicolas.... Avec la crise sanitaire, seule la fête du personnel a pu se dérouler en présentiel durant le mois de février. En tout, 233 collaborateurs se sont réunis à Bozar pour profiter d'un bon repas et découvrir Michael Schack ainsi que le groupe Coco Jr. L'occasion également de revoir, lors de la soirée dansante, les anciens collègues partis vers les différentes entités fédérées en 2019 mais, également, certains collègues pensionnés (soit 92 anciens collaborateurs de FAMIFED) ainsi que 55 représentants de nos partenaires externes.

Le coronavirus a ensuite bousculé les autres événements prévus. Si le traditionnel barbecue annuel, la journée des familles, les événements sportifs ou encore la fête de Saint-Nicolas ont dû être annulés, des initiatives ont cependant été rapidement mises en place afin d'offrir un peu de convivialité aux collaborateurs. Un chèque «Sport et culture» a ainsi été offert début juillet par le service social à chaque membre du personnel afin de leur donner l'occasion de pratiquer un sport, de visiter un parc d'attractions ou encore d'assister à un événement culturel. Un peu plus tard dans l'année, des écochèques ont aussi été offerts au personnel. Le service social a également organisé un concours photos.

Différentes primes octroyées

Le bien-être, c'est aussi prendre soin de sa santé. Iriscare organise donc la vaccination contre la grippe et sensibilise au dépistage du cancer, mais pas seulement... Chaque collaborateur a accès à une assurance collective d'hospitalisation ainsi qu'à un pack santé de 75€ par an pour le remboursement des frais restants pour un ou plusieurs examens médicaux après l'intervention de la mutuelle. Différentes primes sont également octroyées : une prime à la naissance ou à l'adoption d'un enfant, une prime pour un cadeau au moment de la retraite, une prime en faveur des enfants en situation de handicap ou encore une prime de scolarité en faveur des enfants de plus de 12 ans.

Les enfants ne sont pas non plus oubliés. Si la fête de Saint-Nicolas n'a pas pu avoir lieu, le Grand Saint a quand même déposé quelques cadeaux. A noter que le service social participe également au coût des stages pour les enfants des membres du personnel âgés de 3 à 12 ans.

Des mesures sanitaires

Pour Iriscare, le bien-être de ses collaborateurs est essentiel. C'est pourquoi depuis sa création, notre organisme a tout de suite offert à ses collaborateurs la possibilité de télétravailler, 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). Une flexibilité du travail qui a dû être adaptée dès le début de la crise sanitaire. Ainsi, dès le 16 mars 2020 (et au moins jusqu'à la fin de l'année 2020), il a été demandé à chaque collaborateur dont la fonction le permettait de télétravailler pendant toute la durée de ses prestations. Que ce soit un ordinateur portable, un casque, un deuxième écran, un clavier, une souris ou un hub usb, du matériel a été mis à disposition afin de leur permettre de travailler à domicile dans les meilleures conditions. Pour les autres collaborateurs, une flexibilité accrue au niveau des plages horaires leur a permis d'éviter au maximum l'utilisation des transports en commun lors des traditionnelles heures de pointe et de bénéficier d'un jour de dispense de service. Iriscare a également fourni 16 masques en tissu à l'ensemble de ses collaborateurs, soit l'équivalent de 2 masques par mois pour la période de mai à décembre 2020. Nos collaborateurs ont également reçu une corbeille de fruits à leur domicile, afin de les remercier pour leur travail durant cette année difficile. Enfin, un cadeau de fin d'année contenant une sélection de produits locaux leur a également été offert.

Pour les collaborateurs qui n'ont pas une fonction «télétravaillable» et ceux qui devaient passer épisodiquement, différentes mesures ont été mises en place au sein du bâtiment. En tout, 39 distributeurs de gel hydroalcoolique ont été installés à des endroits stratégiques : près des ascenseurs, des imprimantes ou encore des machines à café. Le service interne de prévention a tout mis en œuvre pour que les règles de distanciations sociales et autres règles sanitaires soient respectées dans le bâtiment lorsque les collaborateurs doivent venir y travailler. Un plan global a ainsi été réfléchi et mis en œuvre, en collaboration avec Cohezio, le service externe de prévention.

Les deux accueils visiteurs, que ce soit celui d'Iriscare ou celui de Famiris, n'ont pas été oubliés : des distributeurs de gel hydroalcoolique (ce qui porte à 44 le nombre de distributeurs installés dans le bâtiment), des vitres de protection et un rappel des règles d'accès au bâtiment ont été placés aux endroits stratégiques. Du côté des guichets de la caisse publique d'allocations familiales, on peut également noter qu'un marquage au sol a été apposé, les espaces communs ont été fermés et les places assises ont été réduites.

Iriscare est soucieux du bien-être de ses collaborateurs. C'est pourquoi nous mettons en place toute une série d'outils afin de leur permettre de travailler de façon confortable et en toute sécurité.

Un budget 2020 impacté par la crise sanitaire

Subventions facultatives à destination des institutions subventionnées et/ou agréées par Iriscare, distribution de matériel de protection,... La crise sanitaire a bien évidemment impacté le budget 2020 d'Iriscare qui se clôture avec des dépenses s'élevant à 1.384.856.401,52 € et des recettes atteignant 1.407.224.210,02 €.

La crise sanitaire a largement impacté l'année 2020 d'Iriscare. Cela n'a pas été sans conséquence sur le budget puisque des subventions facultatives ont été accordées aux institutions dont Iriscare a la charge. Un soutien a également été apporté aux institutions (y compris par le biais de personnel temporaire) et du matériel de protection a été distribué (ces dépenses sont incluses dans les coûts de fonctionnement). Iriscare clôture l'année avec un résultat budgétaire s'élevant à 22.367.808,50 €.

1.384.856.401,52 € de dépenses

Les dépenses comprennent les montants imputés aux crédits budgétaires 2020. « *Il s'agit à la fois des dépenses découlant des compétences d'Iriscare, en ce compris les frais d'administration octroyés aux organismes de paiement et les frais de fonctionnement d'Iriscare* », précise Nele Lievens, directrice de la direction Budget, Financement et Monitoring. « *A noter que les montants des subsides pour le non-marchand comprennent la prime pour le personnel soignant de la Cocom.* » Comme les dépenses à imputer ne peuvent pas dépasser les crédits budgétaires, le solde éventuel doit être imputé à l'exercice suivant. Différentes dépenses ont donc été imputées à l'exercice 2021 (2.496.744,02 € pour les allocations familiales, 610.290,88 € pour les institutions de revalidation et 15.274,60 € pour les équipes de soins palliatifs).

En 2020, l'ensemble des dépenses s'est élevé à 1.384.856.401,52 €. Ce montant comprend les frais de personnel et de fonctionnement (46.135.465,12 €) le paiement des prestations familiales (889.313.999,47 €), les subventions facultatives (65.013,29 € pour la politique familiale, 26.619.160,36 € pour la santé, 2.599.912,41 € pour l'aide aux personnes et 18.016.957,48 € pour l'accord non-marchand) mais également des dépenses au bénéfice de nos différents secteurs et principalement financées via les mutualités bruxelloises, que ce soit pour les maisons de repos (263.738.660,21 €), la santé mentale (17.111.183,11 €), les conventions de revalidation (28.406.149,55 €) ou encore les aides à la mobilité (4.049.696,91 €).

1.407.224.210,02 € de recettes

Iriscare est financé par les Services du Collège réuni au moyen de diverses dotations, en tenant compte du budget approuvé. « *Iriscare dispose également d'un certain nombre de recettes propres* », explique Nele Lievens. « *Il s'agit de récupérations, de revenus locatifs et de remboursements de frais, notamment par l'Orint.* » L'année 2020 se clôture avec des recettes s'élevant à 1.407.224.210,02 €. On y retrouve les allocations familiales à récupérer (16.655.306,62 €), les recettes de fonctionnement (720.764,68 €) ou encore les différentes dotations (875.862.000 € pour les allocations familiales, 336.951.393 € pour la santé, 70.806.000 € pour l'aide aux personnes, 5.104.000 € pour le non-marchand ou encore 61.483.000 € dans le cadre de la crise sanitaire). Les crédits accordés pour financer les dépenses liées à la crise du COVID ont été intégralement versés à Iriscare mais n'ont été que partiellement utilisés.

Il s'agit ci-dessus d'un aperçu non-exhaustif de l'année 2020 d'Iriscare. Le détail des dépenses et des recettes peut être consulté dans le tableau annexe. A noter également que le travail de la direction Budget, Financement et Monitoring ne se limite pas à la gestion du budget. A côté de la comptabilité, de la gestion des finances, du financement des institutions et du rapportage, de nombreux projets sont menés comme, par exemple, une application pour la gestion des maisons de repos, un cadastre du personnel des institutions ou encore un cadastre de contrôle des prix des maisons de repos.

7.620 pages traduites par le service Traduction

Le service Traduction est un service transversal d'Iriscare et essentiel pour permettre à nos collaborateurs de mener à bien leurs missions. En 2020, plusieurs projets ont été mis en place afin d'apporter le meilleur soutien aux différents services et 1.792 traductions (soit 7.620 pages) ont été effectuées pour Iriscare mais également pour les Services du Collège réuni.

Comme pour beaucoup de services, la crise sanitaire a impacté le travail du service Traduction d'Iriscare. D'un point de vue organisationnel dans un premier temps, puisqu'il a dû composer avec le télétravail complet et les réunions par visioconférences...mais pas seulement. Il a également été un soutien important et d'une grande flexibilité dans le cadre de la crise sanitaire, notamment pour la traduction des différentes circulaires COVID-19. « *Le contenu de notre mission a été modifié. Une part importante des traductions concernait la pandémie. Des demandes souvent liées aux nouvelles missions d'Iriscare, telles que la fourniture d'instructions pour les institutions dont il est responsable, la mise à disposition de matériel de protection ou encore la vaccination* », confirme Patrick Morlet, responsable du service Traduction. « *Le nombre de demandes émanant des Services du Collège réuni dans ce contexte a également sensiblement augmenté.* »

1.792 traductions effectuées

L'année 2020 s'est terminée avec 1.792 traductions réalisées, soit 7.620 pages. Cela représente une légère diminution par rapport à 2019 où le service comptabilisait 2.203 traductions, soit 7.892 pages. « *Cet écart s'explique, d'une part par les effectifs insuffisants et d'autre part, par l'effet de la pandémie. En janvier, nous avons concrétisé notre projet de collaboration avec le bureau de traduction externe Adintra, afin de pallier le manque d'effectifs du service suite au départ de plusieurs de ses membres* », précise Patrick Morlet. « *Nous avons également accueilli deux nouvelles traductrices le 1er mars. Leur intégration dans l'équipe s'est déroulée sans encombre, malgré la généralisation du télétravail suite à la pandémie de COVID-19.* »

A noter également qu'en 2020, 1.991 pages ont été traduites ou révisées pour les Services du Collège réuni, soit 26 % du total. Enfin, outre le français et le néerlandais, le service a reçu 90 demandes de traductions dans 22 langues différentes et 15 d'entre elles ont été confiées à des bureaux de traduction externes.



Des modules de traduction mis en place

En parallèle des traductions réalisées, deux projets concernant des modules de traduction ont également été mis en place. « *Nous avons procédé à l'acquisition d'un module de traduction automatique directement intégré dans notre logiciel de traduction assistée par ordinateur. Le but étant de parer à une éventuelle réduction d'effectif et d'offrir des traductions de qualité à nos clients, ce qui reste notre objectif principal* », détaille Patrick Morlet. « *Un module de traduction simplifié a par ailleurs été testé en 2020 et mis à la disposition de près de 200 collaborateurs d'Iriscare et des Services du Collège réuni en guise de solution d'appoint pour les traductions à faible technicité.* »

Des projets réalisés avec succès puisque, début 2021, les deux modules ont été installés. Et Patrick Morlet de préciser : « *Les retours que nous recevons des collaborateurs sont très favorables !* ».

Un soutien juridique pour les différents services d'Iriscare

Du côté du service juridique, l'année 2020 a également été bien remplie. En marge de la crise sanitaire, de nombreux projets ont été menés à bien, tant en termes de santé et d'aide aux personnes qu'en matière d'allocations familiales.

Paiement de l'allocation d'aide aux personnes âgées, reconversion de lits de maisons de repos, mise en œuvre du nouveau régime d'allocations familiales... Le service juridique a été fortement sollicité durant l'année 2020. Que ce soit en matière de santé et d'aide aux personnes ou d'allocations familiales, celui-ci a également été d'un grand soutien au cœur de la crise sanitaire.

Santé et aide aux personnes

L'année 2020 a sans conteste été marquée par la crise sanitaire. Celle-ci a nécessité une réponse rapide d'Iriscare afin de soutenir au mieux les institutions bruxelloises. *« Il a fallu donner une base légale aux mesures d'urgence prises en réponse à la pandémie, que ce soit pour la centrale d'achat d'équipements de protection, le stockage stratégique ou encore le soutien aux maisons de repos »*, explique Sven Bousset, responsable au service juridique pour les matières liées à la santé et à l'aide aux personnes. *« Il s'agissait également de répondre à de nombreuses questions urgentes et ponctuelles. »* Le service juridique a notamment apporté son soutien lorsque, dès le début de la crise, il a fallu communiquer les premières mesures à appliquer, que ce soit via des circulaires ou des FAQ's (Foires aux questions).

En parallèle de la crise sanitaire, de nombreux autres projets ont été menés à bien par le service juridique. Différents cadres réglementaires ont ainsi été élaborés : en vue du paiement de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) par Iriscare dès le 1^{er} janvier 2021, pour le contrôle et la responsabilité des sociétés mutualistes régionales mais également pour les services d'aide à domicile. La politique liée aux personnes âgées n'a pas été oubliée. *« Nous avons apporté un soutien juridique en vue de la reconversion de lits de maisons de repos en lits de maisons de repos et de soins »*, précise Sven Bousset. *« Notre service a aussi lancé la mise à jour de l'ordonnance du 24 avril 2008 relative aux établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées. »* En parallèle de ces différents projets, le service juridique a également lancé l'évaluation et la mise à jour de l'ordonnance du 23 mars 2017 portant sur la création d'Iriscare.

Allocations familiales

Du côté des allocations familiales, la crise sanitaire a aussi impacté le service juridique puisque celui-ci a notamment été sollicité pour proposer certaines mesures spécifiques. *« Des arrêtés et circulaires ont été élaborés notamment en vue de supprimer temporairement les limites liées à l'activité lucrative ou au bénéfice d'une prestation sociale de l'enfant bénéficiaire »*, précise Jean Leven, responsable au service juridique pour les matières liées aux allocations familiales. *« Une ordonnance a notamment été proposée afin de permettre l'octroi unique d'une majoration des montants des suppléments sociaux. Enfin, plusieurs questions liées aux conséquences du COVID ont été soumises au service juridique. »*

L'année 2020 a également été marquée par la mise en œuvre du nouveau régime d'allocations familiales bruxellois. *« En 2018 et 2019, le service juridique a préparé le cadre légal et réglementaire du nouveau régime qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2020 »*, rappelle Jean Leven. *« Sa mise en œuvre a nécessité en 2020 un suivi de la part du service juridique qui s'est traduit de différentes façons. »*

Sur le plan légal et réglementaire, plusieurs projets ont notamment été élaborés en vue de faciliter l'application des nouvelles règles. Un projet d'ordonnance portant des dispositions diverses en matière d'allocations familiales a ainsi été préparé pour répondre à des questions pratiques et techniques. *« De nouvelles mesures ont également été prévues pour apporter des solutions à certaines situations particulières. C'est notamment le cas en ce qui concerne des dispositions financières qui font suite à la liquidation de FAMIFED, l'Agence fédérale pour les allocations familiales mais aussi ce qui concerne le projet d'arrêté fixant les conditions d'octroi des allocations familiales au bénéfice d'enfants inscrits comme demandeurs d'emploi »*, détaille Jean Leven. *« Des instructions, sous forme de circulaires, ont également été rédigées en vue d'expliquer aux organismes d'allocations familiales certains aspects de la nouvelle réglementation bruxelloise. »* Enfin, on peut noter que différents problèmes liés à l'actualité et leurs conséquences en matière d'allocations familiales ont été examinés par le service juridique. Ce dernier a notamment proposé certaines mesures dans le cadre de la crise liée au COVID mais également suite à la fin de la période transitoire du Brexit.

En plus d'avoir mené à bien l'ensemble de ces projets, en tant que service transversal, le service juridique est resté à la disposition de l'ensemble des services d'Iriscare afin de leur apporter une expertise lorsqu'une question le nécessitait.

Des centaines de dossiers ouverts pour le service « Litiges et médiation »

Le département «Services Généraux» regroupe de nombreux services de support qui permettent à Iriscare de remplir au mieux ses missions. Parmi ceux-ci, on retrouve le service «Litiges et Médiation» dont le rôle est essentiel.

Dans le cadre de ses compétences, Iriscare s'efforce de garantir les droits et l'octroi de toutes les prestations dans le respect de la législation et de la réglementation. Toutefois, il peut arriver que certaines de ses décisions fassent l'objet de contestations qui peuvent se manifester soit par le dépôt de plaintes soit par la saisine d'une juridiction. C'est là que le service «Litiges et Médiations» intervient. Ses missions sont divisées en deux volets bien distincts.

Le volet 'médiation et plaintes'

Dans ce volet, le service dispense l'information régionale et internationale utile aux citoyens, partenaires et prestataires de soins et leur assure une assistance individualisée et complète. Le service médiation gère aussi bien les demandes d'informations et les plaintes en matière d'allocations familiales que les autres matières d'Iriscare.

L'année 2020 a bien entendu été marquée par la crise sanitaire. *« En ce qui concerne les allocations familiales, l'année 2020 est assez différente des autres années car elle marque l'entrée en vigueur de l'ordonnance pour les allocations familiales. Nous avons donc eu toute une série de nouvelles plaintes liées à cette ordonnance »,* explique Jean-François Debavay, responsable du volet «Médiation». *« Nous avons en revanche remarqué une diminution des plaintes pour les étudiants. Chaque année nous avons des plaintes parce qu'ils ont dépassé le nombre d'heures pour leur job étudiant. Cela n'a pas été le cas en 2020 ».* Et pour cause, avec la crise sanitaire le Collège réuni a décidé de supprimer temporairement la règle selon laquelle les étudiants et demandeurs d'emploi travaillant plus de 240 heures par trimestre perdent leur droit aux allocations familiales et les suppléments qui y sont liés. *« En ce qui concerne les maisons de repos, la crise sanitaire a également eu un impact. Sur les 82 plaintes que nous avons reçues 52 étaient uniquement liées au COVID »,* précise Jean-François Debavay. *« Pour les autres matières d'Iriscare, nous n'avons en revanche reçu que 6 plaintes. C'est très anecdotique et il est difficile d'en tirer actuellement des conclusions. »*

Le volet 'traitement des litiges'

En plus de la partie médiation, le service s'occupe également du traitement des litiges dans les matières dont Iriscare a la compétence, notamment les allocations familiales. *« Les litiges sont de deux ordres : des récupérations judiciaires ou des défenses en justice devant les juridictions du travail »,* explique Tamara Bielyszew responsable du service Litiges & Médiation. *« Dans le cadre des récupérations judiciaires, c'est Iriscare qui intente une action contre un allocataire social devant le tribunal du Travail via l'assistance et la représentation d'un avocat pour récupérer une somme d'argent. Pour les défenses en justice, ce sont à l'inverse les allocataires sociaux qui intentent une action contre Iriscare, toujours avec l'assistance d'un avocat, devant le tribunal car ils veulent contester une décision concernant leurs allocations familiales. »* C'est d'ailleurs en matière d'allocations familiales que le service connaît le plus gros contentieux et stock de dossiers. *« L'année s'est terminée avec 199 dossiers ouverts »,* précise Tamara Bielyszew. *« On peut aussi noter que 52 décisions judiciaires définitives nous ont été notifiées et, parmi elles, 45 décisions ont suivi la thèse que nous avons défendue, soit un résultat positif de 87%. Enfin, sur les 48 dossiers introduits en 2020, malgré la Nouvelle Ordonnance relative aux allocations familiales, il y a eu encore 26 dossiers relatifs aux lois générales relatives aux allocations familiales (54%), 11 (23%) relatifs à la nouvelle Ordonnance, et 11 (23%) pour les prestations familiales garanties. »*

LITIGES - ALLOCATIONS FAMILIALES

2020 en quelques chiffres :



216

DOSSIERS EN COURS DE TRAITEMENT

48

NOUVEAUX DOSSIERS

65

DOSSIERS CLÔTURÉS

Le service ne traite pas uniquement les litiges liés aux allocations familiales. « La nouveauté depuis 2019 et surtout 2020, ce sont les litiges liés aux autres matières gérées par Iriscare », confirme Tamara Bielyszew. « En 2020, on remarque que les litiges en dehors des allocations familiales commencent à augmenter. Ces litiges concernent essentiellement des contestations relatives à des décisions ministérielles prises par le Collège réuni de la COCOM dans des matières confiées à Iriscare et qui sont donc attaquées devant les juridictions administratives cette fois. Cela peut être, par exemple, une maison de repos qui intente une action devant le Conseil d'Etat afin d'obtenir la suspension ou l'annulation d'un retrait d'agrément. » Le service connaît essentiellement du contentieux relatif aux maisons de repos et maisons de repos et de soins pour des problématiques telles que les agréments ou la gestion des lits en portefeuille. Il compte une petite dizaine de dossiers de ce type en 2020.

Le service «Litiges et Médiation» comprend donc trois grandes missions : le traitement des litiges, de la médiation et des plaintes. Ce service tente d'assurer une égalité de traitement de tous les assurés sociaux afin d'éviter une quelconque discrimination dans la gestion de leurs dossiers mais répond également à leurs interrogations et griefs. Tout est mis en œuvre pour satisfaire leurs besoins mais, également, pour offrir un service le plus qualitatif possible. Les efforts en ce sens continueront en 2021 puisque les collaborateurs du service seront formés à l'écoute active afin de pouvoir mieux accompagner et écouter les citoyens qui les contactent.

Iriscare a livré près de 6 millions de masques

Parmi les services dont le travail a été fort impacté par la crise sanitaire, on retrouve la Direction Facility, notamment via la distribution du matériel de protection médical. En tout, un peu moins de 6 millions de masques ont été livrés par Iriscare en 2020, en collaboration avec les Services du Collège réuni et la COCOF.

Dès le premier confinement, Iriscare a livré du matériel de protection médical pour les institutions agréées et subventionnées par la COCOM (Iriscare et les Services du Collège réuni) et la COCOF. En mars, une première commande de 400.000 masques chirurgicaux a permis d'apporter un premier soutien aux institutions bruxelloises. Afin de mener à bien cette mission, de nombreux collaborateurs d'Iriscare se sont activés en coulisse. « Dès le début de la crise sanitaire, il a été demandé à Iriscare d'acheter, de distribuer et de stocker du matériel de protection. Il s'agissait d'une tâche totalement nouvelle pour la direction Facility. Cette nouvelle tâche a été un changement majeur, impliquant une grande flexibilité et un travail physique lourd. Je tiens donc à remercier les collaborateurs du service pour leur travail et leur dévouement », réagit Petra Fransen, responsable de la direction Facility. « Nous pouvons également remercier de nombreux services qui nous ont aidé : les collaborateurs du Helpdesk, des guichets visiteurs pour les allocations familiales et du scanning nous ont apporté leur aide avec beaucoup d'enthousiasme ainsi que le chauffeur de la direction d'Iriscare. C'est également grâce à cette solidarité que la direction Facility a été en mesure de mener à bien cette nouvelle mission avec autant de succès. »

En tout, durant l'année 2020, Iriscare aura livré un peu moins de 6 millions de masques ainsi que de nombreux autres équipements de protection individuelle. Cela représente 24 distributions : 17 distributions hebdomadaires de mi-mars à fin juin, 6 distributions mensuelles de juillet à décembre et la distribution d'un stock stratégique d'un mois dès la fin du mois de septembre à différents types d'institutions et services. Ce matériel préparé par Iriscare était collecté et distribué par nos partenaires communaux. Les chauffeurs d'Iriscare ont également livré du matériel aux institutions dans lesquelles un cluster est apparu mais également dans différentes institutions régionales (administrations bruxelloises, pouvoirs locaux, économie sociale...). « Nous avons distribué du matériel à plus de 1.000 institutions différentes », précise Petra Fransen. « La gamme de produits distribués a beaucoup évolué. Début mars, nous ne livrions qu'un seul produit : des masques chirurgicaux. En décembre, par contre, c'est une quinzaine de produits différents que nous avons livrés. »



Un stock stratégique de trois mois

En parallèle des distributions de matériel de protection, il a également fallu s'occuper du stock stratégique. « *Iriscare est tenu de constituer un stock stratégique de trois mois afin de pouvoir répondre à une éventuelle urgence sanitaire. Il s'agit d'un stock qui permet de répondre aux besoins de nos institutions de soins et services (ndlr : pour Iriscare, cela concerne donc les institutions et administrations bruxelloises) pendant 3 mois* », explique Abdelkhalek Azzouz, Directeur-Chef de service du Département «Services Généraux» entré en fonction le 1^{er} octobre 2020 . « *Notre ingénieur-architecte a cherché un espace de stockage. Il y a eu un travail de recherche pour que cet espace respecte certaines normes. Il devait être accessible, sécurisé mais également avec une aération correcte pour permettre la conservation des produits à bonne température.* »

Le projet devrait se poursuivre en 2021 puisque l'objectif est de professionnaliser encore davantage cette gestion du stock stratégique en développant un logiciel qui permettra notamment un suivi des entrées, des sorties, des dates de péremption ou encore des retours fournisseurs.

La préparation de l'eCat

Le 16 décembre 2020, Iriscare a effectué sa dernière livraison de matériel de protection. Il restait cependant important de continuer à soutenir les institutions et, début 2021, Iriscare a lancé l'eCat. Il s'agit d'une centrale de marchés publics permettant aux institutions de soins de la Région de Bruxelles-Capitale d'acheter directement auprès de fournisseurs du matériel de protection individuelle nécessaire, de qualité adéquate et à un prix aussi avantageux que possible. Un projet qui a nécessité beaucoup de préparation en 2020. Il ne s'agit pas d'une simple plateforme : c'est un projet d'envergure avec énormément de travail derrière. « *Chaque produit fait l'objet d'un marché public. Tout est mis en œuvre pour offrir du matériel de qualité* », précise Jacqueline Yang, en charge des marchés publics chez Iriscare. « *Chaque marché mentionne également un critère d'attribution durable sur le mode de livraison de ce matériel de protection.* » L'année 2020 a donc été dédiée à la création de cette plateforme, tant au niveau technique qu'au niveau des marchés publics.

En parallèle, le service Facility a bien entendu continué à effectuer un grand nombre de tâches quotidiennes, que ce soit au niveau de la poste, de l'économat, de l'imprimerie du service de nettoyage ou encore pour la gestion du bâtiment.

L'année 2021 verra également d'autres missions arriver, notamment via la distribution du matériel de vaccination (champs stériles, bassins réniformes, thermomètres...) pour les institutions mais également pour les dix centres de vaccination bruxellois.

ICT : plusieurs applications développées en 2020

De nombreux services transversaux composent Iriscare. Ceux-ci permettent aux différents départements de remplir au mieux leurs missions. Parmi eux, on retrouve le service ICT. En 2020, il a notamment participé à la création de nouvelles applications, que ce soit pour l'agrément des institutions, les allocations familiales, l'APA, le service d'évaluation interne ou encore les aides à la mobilité...

Durant l'année 2020, le service ICT d'Iriscare a participé à de nombreux projets importants. Chacun des départements et services d'Iriscare a pu compter sur son expertise afin de développer de nouveaux projets et mener à bien leurs missions.

Deux outils pour l'APA

En janvier 2021, Iriscare reprend officiellement le paiement de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA). Afin de remplir au mieux cette nouvelle mission, une application pour la gestion des dossiers a été développée dans le courant de l'année 2020. En parallèle, le site myiriscare.brussels a également été développé et mis en production.

Du côté des allocations familiales, le service ICT a travaillé sur l'application Itiniris « *Après sa livraison fin 2019, des ajustements supplémentaires ont encore été effectués en 2020 dans le cadre de la nouvelle législation bruxelloise* », explique Philip Ringoir, responsable du service ICT. « *L'attention nécessaire a également été accordée à la maintenance technique évolutive, et une automatisation de l'exécution du contrôle de cohérence (« sanity check ») a été réalisée.* »

Une nouvelle application pour les agréments

Pour le département «Politique des familles et des personnes», le service ICT gère des projets et des applications tant pour Iriscare que pour l'ORINT. En plus des tâches de maintenance des applications opérationnelles, il a assuré la réalisation de plusieurs projets en 2020. Cela passe notamment par un travail important sur l'application Portiris, que ce soit pour la centralisation de l'échange de données relatives aux assurés sociaux ou encore le développement d'un répertoire supplémentaire pour gérer les données relatives à l'affiliation des familles aux caisses d'allocations familiales bruxelloises.

En parallèle, le service ICT a également mené à bien des projets pour le département «Politique des établissements de soins». « *Les analyses préparatoires au développement d'une nouvelle application pour la gestion des procédures d'agrément (Cermit) ont été entamées début 2019. C'était la première étape de l'intégration des différentes applications de gestion* », détaille Philip Ringoir. « *Cette analyse a débouché sur une première phase de la nouvelle application DMS destinée à soutenir la gestion des procédures d'agrément des institutions. Le projet s'est poursuivi en 2019 et en 2020 et a été livré en août 2020. La deuxième phase du projet a été lancée en septembre 2020. Cette phase se prolongera jusqu'à fin 2021.* » A noter également qu'en 2020, en collaboration avec la COCOF, une étude de faisabilité a été lancée en vue de développer un cadastre de l'emploi pour les secteurs non marchands dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Des projets liés à la crise sanitaire

Les services transversaux d'Iriscare ont également pu compter sur l'ICT, notamment pour la création de l'eCAT ou d'Irispedia (un portail de connaissances contenant des informations sur la législation bruxelloise en matière de santé, d'aide aux personnes et d'allocations familiales). Du côté de la direction «RH & Adminal», une application pour soutenir et suivre l'évaluation des ressources humaines a été lancée en février 2020. La réalisation de ce site s'est poursuivie au cours du second semestre 2020.

Mais le service ICT a également été largement mis à contribution dans le contexte de la crise sanitaire, notamment dans le cadre du télétravail. « *Au début de la crise du COVID, des ordinateurs portables et des accessoires supplémentaires ont été achetés et mis à la disposition des personnes qui ne pratiquaient pas encore le télétravail (dans la mesure où leur emploi le permettait), afin qu'elles puissent également travailler à domicile* », explique Philip Ringoir. « *A partir de mars 2020, WEBEX a été mis à la disposition de tous pour l'organisation de réunions vidéo. Cette solution temporaire a été remplacée par Teams au cours de l'été.* »

Le projet Rprove a quant à lui été accéléré au début de la crise du coronavirus afin de pouvoir munir les documents d'une signature numérique. » Le service ICT a aussi été impliqué dans l'achat des 150 tablettes à destination des maisons de repos bruxelloises, la mise à disposition de différents environnements Sharepoint, le développement du rapportage des données COVID ou encore l'extension du site iriscare.brussels pour l'enregistrement des volontaires.

Comme en 2019, les différents projets menés par le service ICT en 2020 ont servi un même objectif : développer une infrastructure ICT efficace, autant pour Iriscare que pour les Services du collège réuni. Et Philip Ringoir de confirmer : « *Un certain nombre de projets a été réalisé et lancé en 2020 afin d'évoluer vers une infrastructure ICT globale unique.* »

Une année de préparation avant la reprise officielle de l'APA

Conséquence directe de la 6^{ème} réforme de l'Etat, une nouvelle compétence fait son entrée chez Iriscare : le paiement de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA). S'il faut attendre le 1^{er} janvier 2021 pour que cette matière soit officiellement reprise par Iriscare, l'année 2020 a néanmoins été mise à profit pour préparer le terrain.

Depuis janvier 2021, Iriscare est officiellement en charge de l'octroi de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA). Qui dit nouvelle compétence dit nouveau défi pour Iriscare et ses équipes. Les collaborateurs ont travaillé d'arrache-pied durant toute l'année 2020 afin que tout soit prêt à temps pour garantir le paiement correct de cette allocation.

Mais, finalement, qu'est-ce que l'APA ? Il s'agit d'une allocation accordée dès 65 ans aux personnes en baisse d'autonomie bénéficiant d'un faible revenu. Le montant varie en fonction des revenus du bénéficiaire et de son niveau de dépendance. Cette somme peut atteindre 594 € par mois.

Un élargissement des conditions d'accès

Jusqu'à présent, c'était le SPF Sécurité Sociale qui était chargé de l'octroi de l'APA mais, sixième réforme de l'Etat oblige, cette matière est désormais gérée par Iriscare depuis le 1^{er} janvier 2021. Cela a logiquement représenté un important travail de préparation durant l'année 2020, d'autant plus que le passage de la gestion de l'APA du fédéral vers Iriscare va de pair avec un élargissement des conditions d'accès à cette allocation : depuis le 1^{er} janvier 2021, toute personne de 65 ans et plus, domiciliée à Bruxelles est potentiellement éligible, indépendamment de sa nationalité, ce qui n'était pas le cas auparavant. Pour les citoyens bruxellois déjà bénéficiaires de l'APA, rien ne change et les montants perçus restent identiques.

Tout a été mis en œuvre pour faciliter cette transition. Une petite équipe du SPF Sécurité Sociale a notamment guidé les collaborateurs d'Iriscare afin que ceux-ci soit entièrement autonomes pour la gestion des dossiers au 1^{er} janvier 2021.

Une procédure de demande simplifiée

L'un des premiers enjeux de cette année de préparation était informatique. On estimait alors le nombre de bénéficiaires à un peu plus de 7.000 Bruxellois. Il fallait donc un programme de paiement destiné à verser cette allocation à ces bénéficiaires. C'est ainsi que le nouveau système, Alis, a été mis en place grâce à un véritable travail d'équipe. En parallèle, le service juridique d'Iriscare a également apporté son soutien pour le volet législatif afin d'aider dans la préparation de la transition. Tout a été fait pour que les premiers paiements se fassent sans heurts notamment grâce aux formations prodiguées en 2020 pour maîtriser l'outil informatique et la législation.

Un autre défi de l'année de 2020 était de mettre en place des outils permettant aux bénéficiaires potentiels d'avoir un meilleur accès à cette allocation. Dans un premier temps, un travail a été fait afin de simplifier la procédure de demande pour permettre un traitement plus rapide et efficace des demandes. Celles-ci peuvent être introduites via les mutuelles, les CPAS, les maisons de repos ou encore les aidants proches. Les personnes concernées peuvent également faire leur demande grâce à un formulaire papier mais, également, via un nouveau site : www.myIriscare.brussels. Tout au long de l'année 2020, les équipes d'Iriscare ont travaillé sur la création de cette nouvelle plateforme en veillant à ce qu'elle soit facile d'utilisation et accessible au public cible de l'APA.

Un travail important de sensibilisation

Autre enjeu de taille : la sensibilisation des bénéficiaires potentiels de l'APA. Lors de la préparation de la transition, il apparaît en effet que de nombreux Bruxellois n'ont pas fait la demande pour cette allocation et ce, même s'ils rentrent dans les conditions d'octroi. C'est pourquoi, en novembre et décembre 2020, environ 160 participants (collaborateurs des mutuelles, maisons de repos...) ont été invités à suivre un webinaire à propos du nouveau système et de myIriscare. Ce travail de sensibilisation important doit être poursuivi en 2021, que ce soit via de nouveaux webinaires ou une campagne d'information réalisée en concertation avec le service communication d'Iriscare.

Le transfert de l'APA est un projet et un enjeu de taille qui a demandé un investissement d'une grande partie des équipes d'Iriscare tout au long de l'année 2020. Tout a été mis en place pour que la transition se fasse aussi bien que celle des allocations familiales et pour que le premier paiement du 22 janvier 2021 se passe sans heurts.

La protection des données, un enjeu essentiel pour Iriscare

En tant qu'organisme public, Iriscare est particulièrement attentif à tout ce qui a trait à la protection des données. De nombreux projets sont mis en œuvre chaque année afin d'exercer les différentes missions d'Iriscare et ceux-ci doivent respecter les règles en vigueur en matière de protection des données. Si on regarde d'un peu plus près l'organigramme d'Iriscare, on retrouve d'ailleurs un service dédié au sein du département «Services Généraux» : le service «Protection des données».

L'importance de la protection des données grandit de jour en jour dans un monde qui se veut de plus en plus interconnecté. Cette thématique transversale touche l'ensemble des projets menés par Iriscare. C'est donc tout naturellement qu'un service dédié existe au sein du département «Services Généraux». « *Le service «Protection des données» traite les demandes des différents services d'Iriscare et des autres partenaires (BCSS, réseau secondaire, CIRB, Fidus, Smals, etc.) en lien avec la sécurité de l'information et la protection des données à caractère personnel et ce conformément aux règles en la matière* », explique Agnès Wambo, responsable du service. En 2020, plusieurs missions ont été réalisées dans le cadre du respect et de l'application des règles en matière de sécurité de l'information et de protection des données à caractère personnel.

Le RGPD au cœur de nos actions

Des projets sont régulièrement menés dans le cadre du RGPD et l'année 2020 n'a pas fait exception. Certaines mentions légales présentes sur les sites d'Iriscare ont notamment fait l'objet d'une mise en conformité. « *L'une des obligations imposées par le RGPD en termes de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, concerne l'information de certaines mentions aux personnes dont les données sont collectées et traitées* », explique Agnès Wambo. « *En 2020, les mentions légales (déclaration de confidentialité, politique des cookies et clause de non-responsabilité) à publier obligatoirement, ont été mise à jour pour les sites web d'Iriscare. Ces mentions légales ont également été rédigées pour l'application eCat Iriscare.* » En parallèle, une analyse de la conformité au RGPD des contrats et/ou projets impliquant des données à caractère personnel a également été effectuée : c'est-à-dire, la mise à jour des clauses contractuelles liant Iriscare tant à ses fournisseurs qu'à ses partenaires (autre entité, assureurs, marchés publics, etc.). « *En 2020, 16 projets ont fait l'objet d'un tel suivi, 9 contrats de sous-traitance des données à caractère personnel ont été analysés et adaptés, une analyse d'impact relative à la protection des données a été réalisée (AIPD) dans le cadre de mise en œuvre des compétences APA au sein d'Iriscare et 2 demandes d'avis ont été formulées : l'une à l'autorité de protection des données (APD) et l'autre au Comité de sécurité et d'information (CSI)* », précise Agnès Wambo.

Des actions de sensibilisation

En parallèle du RGPD, d'autres missions sont réalisées par le service «Protection des données». « *Iriscare appartient au réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) et, de ce fait, est assimilé à une institution de sécurité sociale. Si Iriscare n'est pas Fédéral, notre organisme est cependant appelé à respecter les normes minimales de la BCSS en tant que membre de leur réseau.. Les institutions de sécurité sociale (ou assimilées) qui souhaitent obtenir et maintenir l'accès au réseau de la BCSS, doivent respecter ces normes minimales de sécurité* », détaille Agnès Wambo. « *Chaque année, afin de permettre le contrôle du respect des normes de sécurité minimales au sein de la Sécurité sociale, Iriscare remplit le questionnaire ad hoc et le transmet à la BCSS.* » Le service «Protection des données» s'occupe également de la gestion des accès aux applications. Il s'agit d'évaluer et d'approuver des demandes d'accès aux applications de la Sécurité sociale ou à toutes les autres applications utilisées au sein d'Iriscare et de formuler des demandes d'accès au Registre National, etc. En 2020, 124 demandes d'accès ont été évaluées et approuvées.

Enfin, il y a également un énorme travail de sensibilisation effectué auprès des collaborateurs d'Iriscare. L'objectif : familiariser l'ensemble du personnel avec les principes de base en matière de sécurité de l'information et de protection des données. Cela passe notamment via l'intranet. En 2020, la rubrique dédiée à la sécurité de l'information a été mise à jour et une campagne a été menée au mois de mars pour sensibiliser sur le phishing et, plus spécifiquement, sur le corona-phishing.

En tant qu'organisme d'intérêt public, Iriscare porte une attention toute particulière à la protection des données. Grâce aux actions de sensibilisation mises en place dès la naissance de notre organisme, la protection des données vit au sein d'Iriscare et nos gestionnaires de projets n'oublient plus de consulter le délégué à la protection des données (DPO). Il s'agit d'un enjeu essentiel pour Iriscare qui continuera à mettre tout en œuvre pour se conformer aux règles en vigueur.

Famiris

Un premier paiement réussi pour Famiris

Le 3 février 2020, les parents de 110.000 enfants (environ un tiers des enfants bruxellois) ont reçu le premier versement d'allocations familiales de Famiris. Pour 62% de ces familles cela signifie, en moyenne, une augmentation de 40 euros par mois. Ce premier versement a marqué la transition réussie de FAMIFED (Agence fédérale pour les allocations familiales) vers Famiris.

Si Famiris a fait son entrée dans le paysage bruxellois le 1^{er} janvier 2020, c'est le 3 février - soit avec 5 jours d'avance - que s'est déroulé le premier versement. Ce premier paiement correct et à temps aux 56.000 familles bruxelloises fut le point d'orgue du lancement de Famiris. La nouvelle caisse bruxelloise d'allocations familiales est consciente que de nombreuses familles comptent sur le paiement des allocations familiales. C'est pourquoi le choix a été fait d'effectuer les versements le 1^{er} jour ouvrable de chaque mois. Depuis février 2020, les familles bruxelloises clientes de Famiris reçoivent donc systématiquement les versements 5 à 8 jours plus tôt puisque, avant cette date, les paiements étaient effectués le 8 de chaque mois.

40 € supplémentaires en moyenne

Ce premier paiement de Famiris a également marqué le lancement du nouveau système d'allocations familiales à Bruxelles. Celui-ci a été pensé afin d'être bénéfique pour tous les enfants bruxellois. Tout le monde touche au moins le même montant que celui reçu en décembre 2019. Chaque famille bénéficie du système qui lui est le plus favorable. En tout, 62% des familles affiliées à Famiris reçoivent, en moyenne, 40 € de plus par mois. Environ 4.000 familles à faibles revenus - «working poor» - ont désormais aussi droit à un supplément social, ce qui n'était pas le cas avant.

Le premier paiement c'est...

- 56.000 familles et 110.000 enfants qui font confiance à Famiris
- 40€ par mois en plus pour 62% de nos familles
- 4.000 familles ayant droit à un supplément social

La transition vers le nouveau système s'est déroulée sans problème grâce à la bonne collaboration entre les différents services de Famiris, son partenaire informatique et la banque Belfius, qui effectue les paiements pour Famiris. 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 mois précédant son lancement officiel, 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, au plus proche de ses familles

Famiris veut faciliter au maximum la vie des familles qui n'ont eu aucune démarche à faire suite à la transition vers le nouveau système. Elles ont gardé toutes les facilités déjà proposées par FAMIFED garantissant une approche personnalisée et de qualité pour tout le monde. La caisse publique a énormément investi dans le numérique grâce à ses applications (myFAMIFED devenu myFamiris), avec un focus particulier sur le site www.famiris.brussels qui permet de demander sa prime de naissance et ses allocations familiales en quelques clics. Famiris s'est également engagée à maintenir un contact personnalisé. Elle a donc conservé un numéro gratuit pour pouvoir répondre aux 4.000 appels reçus, en moyenne, chaque mois et son espace d'accueil a été totalement rénové en 2019 afin de pouvoir recevoir jusqu'à 10.000 visiteurs par mois. Durant l'année 2020, tout a été mis en œuvre afin de garder les guichets ouverts un maximum durant la crise sanitaire et dans le respect de mesures sanitaires. Enfin, chaque famille dispose également de son propre gestionnaire de dossier.

Le paiement correct et à temps des allocations familiales reste la priorité principale de Famiris. La caisse publique d'allocations familiales bruxelloise continuera à mettre tout en œuvre pour remplir sa mission et offrir un service de qualité aux familles bruxelloises. Car chaque enfant mérite le meilleur départ.

Un écrivain public pour aider les visiteurs de Famiris

Dès son lancement en 2020, Famiris a voulu offrir à chaque famille une approche personnalisée. C'est pourquoi, la nouvelle caisse publique bruxelloise d'allocations familiales a décidé de faire appel à un écrivain public. Tous les mardis, les visiteurs peuvent se faire aider de façon gratuite et confidentielle s'ils ont besoin de soutien dans la compréhension ou la rédaction de documents.

Lancée officiellement début 2020, la nouvelle caisse bruxelloise d'allocations familiales Famiris met un point d'honneur à être présente pour chaque famille quels que soient ses revenus, ses origines ou encore le nombre d'enfants. C'est dans ce but, et afin de poursuivre son engagement dans une approche personnalisée, qu'elle a fait appel dès ses débuts à l'Espace Ecrivain Public. Tous les mardis, de 13h30 à 16h, Eve Leguebe est présente dans un petit bureau de l'accueil visiteurs pour accompagner de façon gratuite et confidentielle les clients qui auraient besoin d'aide dans la compréhension ou la rédaction de documents. *« C'est très vaste. On peut répondre à toutes les demandes. Il y a beaucoup d'accompagnement pour des documents administratifs, mais on peut aussi aider pour des courriers personnels. Être écrivain public, c'est aider les gens qui ont des difficultés avec la langue française et l'écrit en général. Ce n'est pas tout faire à la place de ces personnes, c'est les accompagner dans une écriture qui leur est propre, utiliser leurs mots... C'est principalement en français. Je n'ai pas connaissance d'initiatives similaires en néerlandais », nous explique-t-elle. « Il faut savoir que les écrivains publics répondent à une charte mais ne doivent rendre des comptes à personne. Chaque écrivain public a sa propre éthique, ses propres limites et travaille en fonction. »*

Les écrivains publics dépendent de la PAC (Présence et Action Culturelles) qui chapeaute les différents réseaux. En tant qu'association d'éducation permanente, l'objectif est donc de donner des outils aux personnes demandeuses. Pour y arriver, les écrivains publics utilisent deux types d'approches. *« D'un côté, il y a les permanences. Les gens viennent individuellement avec des demandes particulières. Il n'y a pas de suivi, cela se fait sur le moment même »,* détaille Eve Leguebe. *« Mais il y a aussi une dimension collective. Si une même problématique revient souvent, des actions plus collectives peuvent être organisées. »*

Être écrivain public, c'est aussi s'investir volontairement pour aider les autres. C'est donc bénévolement qu'Eve Leguebe vient passer une après-midi par semaine à l'accueil de Famiris. *« J'ai fait des études de cinéma et de montage mais j'ai beaucoup de facilités à l'écrit. Je me suis rendue compte que la dimension sociale et collective me manquait dans mon travail. Je connaissais les écrivains publics et leurs actions. J'ai donc fait la formation organisée par la PAC ».* Une formation de 3 mois débutée en septembre 2018, sans aucun regret. *« C'est super riche comme expérience. Je sens que j'aide les gens et ils sont hyper reconnaissants car ils se sentent écoutés. C'est assez valorisant. »*

Soucieuse de répondre aux besoins de ses clients, Famiris a introduit une demande à la PAC afin de pouvoir fournir ce service, de façon gratuite et confidentielle, à ses visiteurs. *« Cela a du sens car il y a beaucoup de gens demandeurs qui viennent aux guichets et qui ont des difficultés à la rédaction ou la compréhension de courriers »,* confirme Eve Leguebe. *« La plus grosse demande, c'est pour remplir les dérogations. Quand les allocations familiales sont refusées, les gens peuvent déposer un recours. Quand ils ont besoin d'aide, les guichets me les envoient. »*

Le 1^{er} janvier 2020, Famiris a officiellement repris le flambeau de l'agence fédérale FAMIFED mais continuera à mettre tout en œuvre afin de rendre ses documents compréhensibles pour tous et d'alléger les démarches administratives.

De nombreux défis relevés avec succès par Famiris en 2020

Le 1^{er} janvier 2020, Famiris fait son entrée dans le paysage bruxellois des allocations familiales. C'est une première année particulière qui attendait la nouvelle caisse publique bruxelloise : entre le lancement du nouveau système, le premier paiement et l'impact de la crise sanitaire, de nombreux défis ont été relevés avec succès.

Après des mois de préparation et une migration réussie des dossiers bruxellois de l'ancien programme utilisé par nos gestionnaires de dossier vers le nouveau programme, la nouvelle caisse publique bruxelloise Famiris a officiellement été lancée le 1^{er} janvier 2020. Le 3 février 2020, Famiris a effectué avec succès son premier versement d'allocations familiales. Dès ce premier paiement, 62 % de nos familles ont bénéficié des montants du nouveau système, plus favorables. Pour rappel, les anciens montants continuent à être octroyés tant qu'ils sont plus élevés que les nouveaux. Durant le mois de janvier, toutes les familles ont été informées des conséquences du changement de système. Cette première année fut donc très importante pour la nouvelle caisse publique. En outre, la situation a été rapidement rendue complexe en raison de la crise sanitaire. Tout a été mis en œuvre pour que cette situation n'ait aucun impact sur les familles : celles-ci ont continué à percevoir en temps et en heure les allocations familiales auxquelles elles pouvaient prétendre.



Un accompagnement adapté

Malgré le coronavirus, le lancement du système bruxellois a été un succès et nos collaborateurs sont restés disponibles pour les familles. Lors du premier confinement, l'accueil visiteurs a dû fermer ses portes durant deux mois, du 16 mars au 12 mai 2020. Dès que cela a été possible, les guichets ont été rouverts en respectant les mesures sanitaires tout en permettant aux familles de venir aux heures habituelles (du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30) et sans rendez-vous. En parallèle des mesures propres à l'accueil visiteurs, d'autres alternatives ont permis aux familles de rester en contact avec Famiris : par mail, par téléphone ou par courrier. En tout, l'année 2020 se conclut avec une baisse logique de 40% des visiteurs à l'accueil suite aux mesures sanitaires (par rapport à l'année 2019) mais cela a été compensé par une augmentation du nombre d'appels.

28.818 familles ont reçu une prime COVID

Suite à la crise sanitaire, plusieurs décisions ont également été prises par le gouvernement bruxellois et appliquées par Famiris. Cela concerne notamment les jobs étudiants puisque les jeunes bruxellois ont pu travailler plus de 240 heures par trimestre à partir du 1^{er} avril sans perdre leurs allocations familiales. En parallèle, le gouvernement bruxellois a également décidé d'accorder une prime unique de 100€ par enfant et à destination des familles percevant un supplément social. Chez Famiris, ce sont **28.818** familles bruxelloises qui ont reçu, en moyenne, un montant unique de 210,80 €. Soit un montant global de 6.074.700,00 €.

Suppléments sociaux : 1.914 familles régularisées

Un autre point important pour Famiris durant cette première année dans le nouveau système : l'application de l'octroi d'office. En plus des allocations familiales de base, certaines familles ont droit à des suppléments sociaux si elles entrent dans les conditions. Celles-ci sont basées, notamment, sur les revenus annuels du ménage. A partir du moment où une famille a des revenus annuels bas (salaire, chômage, mutuelle, CPAS...) durant 6 mois alors elle a droit à des suppléments sociaux pour l'année en cours. Durant les mois de juillet et août 2020, Famiris a ainsi examiné l'ensemble de ses dossiers afin de déterminer si les revenus de certains ménages étaient bas. Si cela s'avérait être le cas, une décision d'octroi d'office pouvait être prise et une régularisation devait être effectuée. Suite à cette analyse de Famiris, ce sont 1.914 familles bruxelloises qui ont reçu, en moyenne, un montant unique de 767,33 €, soit un montant global de 1.468.663,84 €.

L'année 2020, malgré son caractère exceptionnel, s'est donc clôturée positivement pour Famiris et ses familles. La caisse publique bruxelloise a su relever les premiers défis qui l'attendaient et mener à bien l'ensemble de ses missions. « *Nous savons que les allocations familiales sont importantes pour nos familles. Nous sommes fiers d'avoir rempli nos missions. Celles-ci étaient d'autant plus importantes en 2020 car il est essentiel d'être au côté des familles en ces temps de crise* » précise Famiris. « *C'est pourquoi Famiris a accompagné ses familles tout au long de l'année en assurant le paiement en temps et en heure des allocations familiales ou encore de la prime COVID* ». Que ce soit pour la mise en place du nouveau système, les suppléments sociaux, la prime COVID ou le paiement mensuel des allocations familiales, tout a été mis en œuvre dans les temps et de façon à ne pas léser les familles qui nous font confiance.

Famiris remporte un prix du public aux Publica Awards 2020

Malgré la crise sanitaire, Famiris a eu une année bien remplie. Afin de faire connaître cette nouvelle caisse publique bruxelloise, un spot radio a été créé et diffusé. Famiris a également fêté sa première année en remportant le prix du public dans la catégorie «Technologie» aux Publica Awards 2020 pour le projet ITINIRIS.

En 2020, Famiris a fait son entrée dans le paysage bruxellois des allocations familiales pour en devenir un acteur incontournable. Il était donc essentiel de faire connaître cette nouvelle caisse auprès des familles bruxelloises. Dans la continuité de la campagne outdoor lancée en 2019, Famiris s'est présentée aux Bruxellois via une campagne radio réalisée par la Direction Communication. Dès le 19 novembre 2020, les auditeurs pouvaient découvrir Famiris sur les ondes des radio bruxelloises Bruzz, Viva Bruxelles, Radio Arabel ou Gold FM mais également sur Spotify. Celui-ci a également été partagé sur les réseaux sociaux .

Vers la mi-décembre 2020, une enquête a permis d'analyser les actions entreprises par Famiris pour informer les citoyens. L'objectif ? S'assurer que le contenu et les canaux utilisés étaient pertinents et ont permis d'apporter aux citoyens les informations dont ils avaient besoin. Cela donne à Famiris l'opportunité d'adapter sa communication pour offrir aux familles bruxelloises un service de qualité.

Le projet ITINIRIS récompensé

L'année 2020 a également été marquée par les Publica Awards 2020 puisque Famiris a été nominée dans la catégorie «Technologie» pour son projet ITINIRIS. Il s'agit de l'application informatique avec laquelle Famiris paie les allocations familiales tous les mois à Bruxelles. Grâce à une informatisation poussée, la caisse publique d'allocations familiales bruxelloise a réussi à faire de la réforme des allocations familiales une réussite pour les familles bruxelloises. En effet, le système bruxellois implique une comparaison entre l'ancienne réglementation fédérale et la nouvelle réglementation pour chaque famille à partir de janvier 2020. En pratique, cela signifie que l'application ITINIRIS a entièrement été redéveloppée en un an, afin de permettre à la caisse publique d'allocations familiales d'appliquer pas moins de 4 législations différentes simultanément au sein d'une même application : ITINIRIS. Les différentes réformes de l'État imposent d'énormes défis qui démontrent qu'une informatisation poussée revêt un rôle important dans la mise en œuvre d'une politique sociale forte en faveur des familles.

Un défi relevé avec succès par Famiris qui a été récompensée puisqu'elle a finalement remporté le prix du public. En décembre 2020, elle a également eu l'opportunité de se présenter lors d'une cérémonie en distanciel, notamment via des vidéos et des témoignages.

En tant que service au public, au sein d'Iriscare, Famiris continuera à mettre tout en œuvre pour informer les familles bruxelloises et s'assurer du paiement correct et à temps de leurs allocations familiales.

Familles et personnes

Contrôles sociaux : les visites à domicile suspendues durant la crise sanitaire

Les contrôles sociaux des familles bénéficiaires d'allocations familiales font partie intégrante des missions d'Iriscare en tant que régulateur. Si en 2019 ce sont 694 visites aux domiciles des assurés sociaux qui ont été exécutées par Iriscare, ce chiffre a fortement diminué en 2020 suite aux mesures sanitaires.

Chaque année, le service Fraude & Contrôle social d'Iriscare se charge d'effectuer des contrôles sociaux liés aux allocations familiales, remplissant ainsi l'une des missions d'Iriscare en tant que régulateur. Comment est-ce que cela fonctionne concrètement ? A la demande d'une caisse d'allocations familiales, Iriscare effectue des contrôles sociaux afin d'établir la réalité socio-professionnelle de la famille. Ces visites à domicile couplées à des recherches administratives spécifiques permettent de motiver une conclusion à l'attention de la caisse d'allocations familiales.

En théorie du moins car, en 2020, cette procédure bien rôdée a dû s'adapter à la réalité de la crise sanitaire. *« Dès le mois de mars, les visites à domicile ont été suspendues. Nous n'avons pas tout de suite senti de différences. Les contrôleurs ont également énormément de travail administratif à faire. Avec la suspension des visites, ils ont eu des journées pleines pour effectuer ces tâches administratives. Donc, le boulot ne s'est pas arrêté du jour au lendemain parce qu'il n'y avait pas de contrôles. De plus, nous recevions toujours des procès-verbaux des autorités judiciaires et des demandes des caisses d'allocations familiales. Suite à ces demandes, les contrôleurs sociaux effectuaient d'office la première phase de traitement en faisant des recherches spécifiques et, dans de rares cas, ils ont pu clôturer certains dossiers sans faire de visites à domicile. Mais cela reste très marginal »,* explique Fadoua Omari, responsable du service Fraude & Contrôle social. *« Au niveau de la charge de travail, nous n'avons donc pas tout de suite senti l'impact de l'arrêt des contrôles. C'est en été que cela a commencé à stagner et cela a justement coïncidé avec une demande du département « Politique des établissements de soins » qui avait besoin d'aide dans le cadre de la crise sanitaire (pour le testing puis la vaccination) ».* En parallèle de leur travail administratif, les contrôleurs sociaux ont donc fait preuve de solidarité et aidé d'autres services dans le cadre des missions liées à la crise du COVID-19.

Evidemment, ce changement de routine a impacté les chiffres. En 2019, on comptait 395 nouvelles demandes de contrôles, 1.090 contrôles à exécuter et 694 contrôles exécutés. Avec l'impact de la crise sanitaire, la réalité est bien différente en 2020. Le nombre de contrôles effectués au domicile des assurés sociaux s'élève à 107. Cela couvre la période du 1^{er} janvier 2020 au 16 mars 2020, date de début du premier confinement. On compte également 268 contrôles demandés mais non effectués. Au total, l'année 2020 s'est terminée avec 236 contrôles clôturés, ce qui concerne des demandes introduites en 2020 mais également un certain nombre de contrôles demandés en 2019.

2020



Les contrôles sociaux en quelques chiffres

585.229,70 €

MONTANT DE L'INDU GÉNÉRÉ
PAR UNE FRAUDE*

268

NOMBRE DE CONTRÔLES
À DOMICILE EFFECTUÉS

69

NOMBRE DE DOSSIERS
AYANTS CONCLU À UNE FRAUDE*

236

NOMBRE DE CONTRÔLES
CLÔTURÉS

** Tous partenaires confondus : les autorités judiciaires, les différentes institutions publiques de sécurité sociale, les caisses d'allocations familiales étrangères ou encore le service Fraude & Contrôle social d'Iriscare.*

Une nouvelle méthodologie en préparation

Si plusieurs missions, comme les visites à domicile, ont été très largement freinées avec l'arrivée du coronavirus, le service a continué à travailler sur d'autres projets. « Nous avons toute une série de fonctionnalités à développer et à améliorer pour notre application informatique. Nous avons notamment un protocole de coopération avec les entités fédérées dans lequel nous sommes supposés poursuivre des contrôles pour nos homologues des autres entités fédérées. Notre application telle qu'elle existe aujourd'hui ne le permet pas », précise Fadoua Omari. « Quelque part, la crise sanitaire a dégagé du temps avec le service ICT afin de développer certaines fonctionnalités et une infrastructure particulière qui permettent de réaliser ces contrôles dans le cadre de ce protocole. Nous avons directement pu aller plus loin. Nous avons des objectifs à moyen et long terme et nous avons pu travailler sur un des objectifs qui était prévu à plus long terme, celui de prévoir des contrôles autres que ceux liés aux allocations familiales (aide aux personnes âgées par exemple). »

La crise sanitaire a également mis en lumière certains besoins. Notamment celui d'avoir une nouvelle méthodologie permettant de pouvoir continuer les contrôles même sans visites à domicile. Cela passerait notamment par des convocations dans les locaux d'Iriscare. Durant l'année 2020 il a été possible de travailler sur ce projet bien particulier. Avec cette méthodologie de crise qui sera d'application courant 2021 et jusqu'à la fin de la crise sanitaire, le service Fraude & Contrôle social sera également paré pour toute éventuelle nouvelle crise qui surgirait dans le futur.

Iriscare effectue les premiers contrôles des allocations familiales bruxelloises

L'année 2020 voit la finalisation de la transition des allocations familiales du Fédéral vers les communautés. Les organismes de paiement d'allocations familiales ont donc officiellement commencer leur aventure bruxelloise. Afin de les encadrer au mieux, Iriscare a effectué ses premiers contrôles administratifs pour cerner les points qui poseraient encore question.

L'année 2019 avait été l'occasion de piloter les caisses d'allocations familiales afin de les préparer à passer dans le nouveau système bruxellois, notamment via l'envoi de circulaires et d'instructions. L'année 2020 par contre, en tant que première année officielle d'octroi des allocations familiales bruxelloises, a été également axée sur le volet « contrôles ». « *En 2019, il fallait assurer la transition pour le 1^{er} janvier 2020 et, dans ce cadre, un contrôle des dossiers n'avait pas vraiment d'intérêt puisque les caisses qui agissaient à Bruxelles étaient encore fédérales* », confirme Tatiene Lefebvre, responsable du service « Familles - Contrôle administratif et financier » d'Iriscare. « *En 2020, le pilotage des caisses s'est poursuivi puisqu'il fallait continuer à prendre des instructions. Cela veut dire écrire de nouvelles circulaires ou transmettre des circulaires rédigées par un autre service, adapter d'anciennes instructions mais également s'assurer que les différentes caisses les ont bien comprises et les appliquent et, enfin, répondre à leurs questions.* » En tout, ce sont 24 circulaires et lettres circulaires (en ce compris le volet international et le volet financier qui ont été transmises aux caisses en 2020.

Des contrôles pour soutenir les caisses

La mission du service « Familles - Contrôle administratif et financier » est principalement, comme son nom l'indique, le contrôle des organismes de paiement d'allocations familiales. « *Notre service comprend deux volets : le contrôle financier et le contrôle administratif. Le contrôle financier est un double contrôle. D'une part, il s'agit d'un contrôle des allocations familiales payées. Dans ce cadre, nous nous assurons que la caisse a une bonne gestion de l'argent qui lui est transmis pour payer les allocations familiales. D'autre part, il s'agit du contrôle des frais d'administration, soit des montants que les caisses reçoivent chaque année pour leur fonctionnement. Pour le contrôle administratif, il s'agit du contrôle de la gestion administrative des dossiers d'allocations familiales* », détaille Tatiene Lefebvre. « *En 2019, nous avons uniquement effectué des contrôles financiers car ce n'était pas pertinent de faire des contrôles administratifs en pleine transition. En 2020, par contre, nous avons repris la mission de contrôle administratif des organismes de paiement d'allocations familiales bruxelloises mais avec un objectif de support.* » L'objectif était donc d'examiner concrètement via les dossiers si tout se déroulait bien concernant la transition et si tout était bien appliqué. L'occasion également de cerner les points de la transition qui n'étaient pas encore tout à fait clairs. « *Nous avons remarqué, par exemple, qu'en ce qui concerne le basculement pour savoir si une famille est dans l'ancien ou le nouveau système d'allocations familiales, les caisses ont très bien réussi la transition* », précise Tatiene Lefebvre. « *Par contre, nous avons aussi constaté que cela coïncitait un peu plus concernant, par exemple, les suppléments sociaux. C'est un nouvel aspect très important et assez complexe dans la procédure du régime bruxellois d'allocations familiales. Cette mesure a été comprise mais a suscité plus de remarques. Nous en avons avisé les caisses et nous restons vigilants concernant cette thématique dans notre communication mais également durant les prochains contrôles.* »

L'impact du COVID

Evidemment, suites aux mesures sanitaires, l'ensemble des contrôles effectués par le service ont dû se faire à distance. « *D'habitude, les contrôleurs se rendent dans les caisses et consultent les dossiers sur place. Il a donc fallu permettre au contrôleur d'avoir accès aux applications des caisses* », explique Tatiene Lefebvre. « *Les caisses ont vraiment été très coopératives et il y a eu une très bonne collaboration que ce soit pour le volet financier ou pour le volet administratif.* »

Avec la crise du coronavirus, des missions supplémentaires se sont également greffées aux objectifs de base du service. Dès le mois d'avril, de nouvelles mesures ont été prises dans le cadre de la COVID-19 concernant les allocations familiales. Il s'agit, par exemple, de la suppression temporaire du plafond des 240 heures pour les étudiants, de l'octroi d'une prime COVID ou encore de la prolongation des délais de prescriptions et de rigueur. « *Cela concerne, par exemple, les délais de prescription pour ouvrir un droit aux allocations familiales ou pour introduire un recours* », explique Tatiene Lefebvre. « *Si l'échéance tombait durant le premier confinement, il y avait la possibilité de prolongation des délais habituels.* » Il a également parfois été nécessaire d'adapter, dans la mesure du possible, certaines procédures qui n'étaient plus applicables au sens strict. Cela s'explique

notamment par l'impact de la crise et des mesures sanitaires sur différents partenaires : les écoles, les centres de formation, par exemple, mais également les communes avec des retards d'inscriptions dans les registres de la population suite aux difficultés des vérifications au domicile par les agents de quartier. Dans ce cadre, Iriscare a effectué un travail afin de déterminer où la législation permettait un assouplissement dans les procédures. « Iriscare a tenu compte de ces difficultés dans les procédures où un délai précis est prévu, comme *en matière d'inscription dans les registres de la population* », précise Tatiene Lefebvre.

Le financement des caisses bruxelloises pour le paiement des allocations familiales n'a, par contre, pas été impacté par la crise sanitaire. Iriscare continuera à mettre tout en œuvre pour accompagner les caisses d'allocations familiales dans cette transition afin que les familles bruxelloises ne soient pas impactées par le passage des allocations familiales du Fédéral vers les Communautés ou par la crise du coronavirus.

Allocations familiales : 11.953.900 € de primes COVID octroyées en septembre 2020

En raison de la crise sanitaire, le gouvernement bruxellois a décidé d'accorder une aide financière exceptionnelle aux familles afin de compenser en partie les pertes de revenus dues à la pandémie. Il s'agit de la prime COVID. Près de 12 millions € ont ainsi été payés à 56.105 familles.

Afin d'aider les familles, le gouvernement bruxellois a décidé d'octroyer une prime COVID unique de 100€ aux ménages pour chaque enfant ayant droit à des suppléments sociaux en plus de leurs allocations familiales. C'est-à-dire les ménages dont les revenus annuels bruts sont inférieurs à 45.900 € (à noter qu'une famille avec un seul enfant n'a pas le droit au supplément social si les revenus se situent entre 31.620 € et 45.900 €). En tant que régulateur, c'est Iriscare via son service « Familles - Contrôle administratif et financier » qui a transmis les instructions à ce sujet aux caisses d'allocations familiales bruxelloises et leur a communiqué la procédure à suivre. « Il y avait également une volonté d'informer correctement les familles à propos de cette prime. En collaboration avec les organismes de paiement, une lettre d'information leur a été envoyée », commente Tatiene Lefebvre, responsable du service « Familles - Contrôle administratif et financier ».



En tout, au moins 12 millions € de primes ont été payées à plus de 56.000 familles. « Il s'agit du montant minimum de primes COVID qui a été octroyé. Cette prime, liée au droit du mois d'août, a été versée en septembre, avec les allocations familiales du mois d'août. On a donc demandé aux caisses d'allocations familiales des informations sur la prime versée à ce moment-là car c'est très identifiable », précise Tatiene Lefebvre. « Cependant, pour l'année 2020, ce montant est en réalité plus élevé car d'autres familles ont reçu cette prime rétroactivement suite à la régularisation des suppléments sociaux. Si, après le paiement des allocations familiales d'août 2020, il apparaît qu'une famille a droit aux suppléments sociaux pour ce mois-là, et donc à la prime COVID, elle la recevra rétroactivement. Il n'est pas possible de calculer le nombre de familles que cela concerne. De nouvelles régularisations pourront également encore avoir lieu à l'avenir jusqu'en 2022, lorsque nous connaissons le revenu imposable réel des familles bruxelloises. »

Iriscare pose les premières bases de son service d'évaluation multidisciplinaire

Conséquence de la régionalisation, Iriscare continue de recevoir de nouvelles compétences. En 2020, le projet de création d'un service d'évaluation multidisciplinaire a énormément avancé. L'objectif : être prêt en janvier 2022 puisqu'Iriscare sera alors en charge de l'évaluation du degré d'autonomie ou de la gravité des conséquences d'une affection dans le cadre des allocations familiales majorées (AFM) et de l'allocation d'aide aux personnes âgées de plus de 65 ans (APA).

Suite à la 6^{ème} réforme de l'état, les compétences continuent d'arriver au fur et à mesure. Si Iriscare est compétent pour le paiement de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) depuis 2021, ce sera ensuite le service d'évaluation multidisciplinaire qui sera officiellement lancé en janvier 2022. Cette compétence, gérée actuellement par le SPF Sécurité Sociale pour le compte d'Iriscare, a pour objectif de déterminer sur base de différents critères le degré de handicap ou de perte d'autonomie d'une personne mais également les implications au niveau social, médical ou psychologique de celui-ci. Le résultat de cette évaluation sera remise aux caisses d'allocations familiales (pour l'AFM) ou au service en charge de l'APA. En fonction de ces informations, l'organisme qui octroie ces aides pourra alors déterminer le montant de l'allocation que la personne peut percevoir. Ce projet d'envergure a débuté en octobre 2019 et s'est poursuivi durant toute l'année 2020.

Une équipe multidisciplinaire

Dès janvier 2022, Iriscare récupérera l'exercice de cette compétence du SPF Sécurité Sociale mais a décidé d'y apporter quelques adaptations. « *Le SPF Sécurité Sociale réalise uniquement l'évaluation médicale des personnes porteuses d'un handicap ou en perte d'autonomie. Iriscare compte y ajouter un aspect pluridisciplinaire. Durant l'année 2020, nous avons réuni et formé une psychologue, une logopède thérapeute de développement, une ergothérapeute et une infirmière. D'autres profils seront également recrutés en 2021, notamment un kinésithérapeute et des médecins* », explique Fadoua Omari, cheffe de projet. « *L'objectif est de pouvoir analyser une pathologie sous toutes ses facettes grâce aux spécialités de chaque collaborateur et ainsi déterminer la décision la plus juste possible.* » Actuellement, au SPF Sécurité Sociale, ces aspects ne sont traités que par des médecins, bien que l'évaluation couvre également des aspects sociaux et psychologiques. Les médecins utilisent des bilans et des documents afin de faire leur évaluation. Pour permettre une évaluation plus précise au bénéfice des citoyens et après de nombreux échanges fructueux avec le SPF Sécurité Sociale, Iriscare a saisi l'opportunité de créer une équipe multidisciplinaire. D'autres adaptations sont également en réflexion, notamment la possibilité de faire des visites à domicile pour des pathologies spécifiques comme l'autisme.

Création de l'application EVA

L'année 2020 a également été consacrée au développement d'EVA : l'application IT avec laquelle le service d'évaluation multidisciplinaire travaillera. « *Cette application permettra de gérer les dossiers d'évaluation mais également de communiquer les résultats aux caisses d'allocations familiales ainsi qu'au service APA* », précise Fadoua Omari.

La création de ce nouveau service n'implique pas uniquement le recrutement et la création d'une application. Il y a également tout un volet «infrastructures» qui est essentiel puisqu'il faudra créer des cabinets médicaux et paramédicaux accessibles aux personnes en situation de handicap au sein même d'Iriscare. L'année 2021 sera donc également chargée puisqu'elle verra le commencement de ce chantier mais également la mise en place de tout ce qui est lié au volet juridique et à la communication, notamment via la réalisation d'une signalétique spécifique et adaptée.

Etablissements de soins

145 lits supplémentaires pour les maisons de repos et de soins bruxelloises

Il existe à Bruxelles un déficit de lits de maisons de repos et de soins (lits MRS). En moyenne, plus de 2.000 résidents qui ont un profil de dépendance lourd séjournent aujourd'hui dans un lit de maison de repos (lit MRPA). Afin de favoriser une meilleure qualité de soins pour les résidents qui en ont besoin, le Collège réuni a débloqué, en 2020, un budget pour la reconversion de 145 lits MRPA en lits MRS.

La région de Bruxelles-Capitale connaît un déficit de lits de maisons de repos et de soins. Pour y faire face, Iriscare a lancé un exercice de reconversion de lits MRPA (maison de repos) en lits MRS (maisons de repos et de soins). En 2020, 145 lits de maisons de repos ont été reconvertis en lits pour maisons de repos et de soins.

Qu'est-ce que cela signifie ? Il existe deux types de lits : les lits de maisons de repos (lits MRPA) et les lits de maisons de repos et de soins (lits MRS). Les premiers ont vocation à accueillir des résidents nécessitant moins de soins alors que les seconds sont destinés à accueillir des résidents avec un profil de dépendance lourd et qui nécessitent donc plus de soins. Le forfait qu'Iriscare attribue aux établissements est plus important lorsque le pourcentage des lits MRS par rapport au nombre total de lits est plus élevé, puisqu'il prend notamment en charge les frais pour du personnel infirmier supplémentaire, la kinésithérapie, l'ergothérapie, etc.

Or, plus de 2.000 résidents des établissements bruxellois qui ont un profil de dépendance lourd séjournent aujourd'hui dans un lit MRPA. La reconversion de lits MRPA en lits MRS permet d'augmenter l'offre de lits MRS à Bruxelles mais également d'améliorer la qualité des soins pour ces résidents. Etant donné que les lits MRPA reconvertis en lits MRS sont davantage financés, cela permet notamment un meilleur encadrement des résidents par du personnel médical et paramédical. Les normes MRS garantissent également des infrastructures plus adaptées à ces résidents.

Initialement, le budget 2020 prévoyait la reconversion de 174 lits. Le nombre de demandes recevables s'est finalement élevé à 145 lits. Ces derniers ont donc été reconvertis en lits MRS et ont été répartis entre 20 établissements bruxellois (privés ou publics). Ces lits sont financés rétroactivement comme lits MRS à partir du 1er juillet 2020. Afin de toujours améliorer la qualité des soins et l'offre de lits MRS dans la région de Bruxelles-Capitale, un nouvel exercice de reconversion est d'ores et déjà prévu en 2021.

Près de 60 circulaires COVID-19 envoyées en 2020

Les institutions bruxelloises ont été fortement impactées par la crise sanitaire. Iriscare a énormément travaillé afin de les soutenir et les encadrer au mieux et le plus rapidement possible. Cela passait par la distribution de matériel de protection, la mise à disposition de volontaires mais également par la rédaction et l'envoi rapide de circulaires.

Dès le début de la crise sanitaire, il a été essentiel d'être le plus réactif possible afin de soutenir les institutions bruxelloises, qu'elles soient agréées et subventionnées par la COCOM (Iriscare et les Services du Collège réuni) ou par la COCOF. Au sein d'Iriscare, une équipe alliant communicants et collaborateurs du service «Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées» a été mise en place afin de rédiger ensemble les premières circulaires liées au coronavirus, les FAQ's (Foires aux questions) et créer sur le site d'Iriscare un espace dédié où les professionnels du secteur pouvaient retrouver l'ensemble de ces outils. Dès le mois de juillet 2020, le service «Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées» a poursuivi la rédaction des circulaires tout en continuant de concerter le secteur afin de répondre le mieux possible aux réalités du terrain. Les mesures sanitaires prises dans les institutions bruxelloises ont été mises régulièrement à jour tout au long de l'année, en fonction de la situation épidémiologique et des décisions du Fédéral. En tout, près de 60 circulaires liées au COVID-19 ont été envoyées aux différents secteurs (maisons de repos, résidences-services, services d'aide à domicile, centres de revalidation, centres pour personnes handicapées...).

Des mesures de soutien

Conscient des difficultés rencontrées par les institutions bruxelloises, Iriscare a pris plusieurs initiatives afin de les soutenir. Une cellule, regroupant des volontaires de différents services d'Iriscare, a notamment été mise en place pour contacter quotidiennement les maisons de repos et maisons de repos et de soins afin de suivre l'évolution de la situation au plus près et leur apporter un soutien si nécessaire. Chaque établissement était contacté une à deux fois par semaine, selon le stade épidémique de l'institution. Des offres d'aides psychosociales afin d'aider le personnel des institutions à faire face à l'impact du Covid-19 ont été développées en collaboration avec la Croix Rouge de Belgique, la Fédération des Maisons Médicales et l'asbl Abbet. L'aide d'un psychologue de première ligne pouvait également être envisagée pour les résidents, que ce soit en face à face ou par vidéoconférence. Ce soutien s'est fait en collaboration avec le service de santé mentale Rivage-den Zaet via le projet Dionysos. En parallèle, une plateforme s'est organisée, regroupant des services d'aide et de soutien pour tous ceux qui éprouveraient du stress, de la désorientation, de l'angoisse ou encore de la colère suite à cette période de bouleversements.

Il est essentiel, particulièrement en période d'épidémie, de garantir une continuité dans la qualité des soins prodigués. Pour Iriscare, il est donc important de limiter autant que possible l'impact de la crise sanitaire sur la stabilité des centres et des services qu'il agréé et finance. C'est en ce sens qu'en juin 2020, Iriscare a envoyé à l'ensemble de ses institutions une information concernant une série de mesures : des mesures d'assouplissements (notamment, par exemple, via la suspension des contrôles Kappa dans les maisons de repos ou encore la facturation sans attestation pour les équipes multidisciplinaires de soins palliatifs) mais également des mesures d'aide financière. En effet, le Collège réuni a libéré des moyens afin d'aider le secteur non-marchand bruxellois. Iriscare les a réparti en octroyant une subvention facultative supplémentaire (et non récurrente). Cette subvention pouvait être octroyée en compensation des surcoûts pour le maintien et l'adaptation de l'activité suite à la pandémie COVID-19 (durant la période du 1er mars 2020 au 30 juin 2020). Cela couvre notamment les frais liés à l'achat de matériel (articles jetables, vêtements de protection,...), les frais de personnel imprévus (travail intérimaire...) ou encore les frais de prestations exceptionnelles (nettoyage, désinfection...). Les maisons de repos (et de soins) ont été particulièrement touchées par la crise. Le Collège réuni a donc pris des mesures pour compenser la perte de financement ainsi que pour absorber les coûts supplémentaires. Ainsi, un budget supplémentaire de 250€ a été prévu pour chaque lit qui était occupé durant le dernier trimestre 2019. Pour les autres secteurs, le Collège réuni a également prévu une compensation de 250€ par lit ou la possibilité de demander une subvention facultative. C'est Iriscare qui a mis en œuvre ces décisions. Au total, différentes institutions bruxelloises ont bénéficié de plus de 34 millions € dans le cadre du plan de relance et de différentes mesures de soutien financier. La répartition a été détaillée par Iriscare dans un communiqué de presse.

Deux appels à volontaires

Dès le 19 mars 2020, Iriscare a lancé un appel à volontaires, en collaboration avec les Services du Collège réuni et la COCOF. « *L'objectif de cet appel était d'apporter de l'aide aux institutions en manque de personnel suite à la crise sanitaire* », précise Anne Ottevaere, Fonctionnaire Dirigeant adjoint d'Iriscare. « *Iriscare est très content d'avoir pu fédérer de nombreux citoyens autour de cette mission essentielle.* » Le 30 mars 2020, Iriscare comptait déjà 820 volontaires inscrits sur sa plateforme. Suite au rebond de l'épidémie, Iriscare a relancé un second appel à volontaires début août afin de soutenir les maisons de repos (et de soins) et l'a ensuite étendu aux hôpitaux. Fin novembre, on comptait 994 volontaires inscrits. Dès qu'une demande d'aide était faite, Iriscare fonctionnait comme une petite agence d'intérim : nos collaborateurs croisaient les demandes reçues du secteur et la liste des volontaires inscrits afin de trouver le candidat idéal pour l'établissement. « *C'est un travail qui est nouveau pour Iriscare mais qui est essentiel pour soutenir au mieux les institutions bruxelloises* », réagit Tania Dekens, Fonctionnaire Dirigeant d'Iriscare. Suite à ce deuxième appel à volontaires, 45 demandes ont été reçues en 2020, venant de maisons de repos (et de soins), d'hôpitaux et de centres d'hébergement pour personnes en situation de handicap de la Cocom mais également de la COCOF. Iriscare a ainsi envoyé 124 bénévoles auprès de 33 institutions. En plus de cette réserve de volontaires, la cellule médicale et paramédicale d'Iriscare s'occupait d'équipes mobiles envoyées pour apporter de l'aide dans les institutions lorsque le personnel soignant était malade et en sous-effectif.

Iriscare mesure l'ampleur du travail et des difficultés rencontrées au quotidien par ses institutions. Il est donc important d'apporter le meilleur soutien aux professionnels de l'aide et de la santé bruxellois, acteurs de première ligne lors de cette crise sanitaire. En 2021, Iriscare continuera d'accompagner et de soutenir ses institutions, notamment via le lancement de l'eCat et la planification de la vaccination.

Dionysos et Vésale : deux structures pour améliorer le bien-être de nos aînés

Avec la crise sanitaire et les mesures mises en place durant l'année 2020, Iriscare a dû ralentir ses visites sur le terrain. La direction d'Iriscare a cependant eu l'occasion, en début d'année, d'aller à la rencontre de deux structures aux profils différents : le projet Dionysos et la Maison Vésale.

C'est devenu une tradition: chaque mois une petite équipe d'Iriscare va à la rencontre d'une institution agréée et/ou subventionnée par notre institution. Avant que la crise sanitaire et les mesures qui l'accompagnent chamboulent notre quotidien, la direction d'Iriscare a eu l'occasion de rendre visite à deux d'entre elles.

Un nouveau chapitre pour Dionysos

« *Dionysos : protecteur du figuier, arbre millénaire et mythique capable de prospérer dans tous les sols. Il incarne le potentiel de vie, la fécondité et le renouveau* », nous annonce le site de l'unité mobile bruxelloise du même nom, projet du service de santé mentale Rivage-den Zaet. Au vu de son histoire qui a débuté il y a un peu plus de 10 ans, le nom de ce projet n'aurait pas pu être mieux choisi. L'objectif : remettre la personne âgée au centre des décisions et retarder son entrée en maison de repos. Bref, proposer une alternative au placement en institution des personnes de plus de 60 ans. Lorsque le processus est lancé pour un patient, des réunions de concertation sont organisées. « *On offre la possibilité aux différents acteurs du réseau qui gravitent autour de la personne âgée d'être mis en contact* », explique Dr Jean-Pierre Ermans, médecin-directeur du service de santé mentale Rivage-den Zaet. Le réseau, c'est le patient, sa famille mais également les prestataires de soins.

Mais en 2018, l'avenir de cette équipe d'une quinzaine de personnes s'occupant chaque année de 180 patients bruxellois est compromis. Soutenu depuis 8 ans par le fédéral, le renouvellement du financement du projet n'est plus garanti. « *Il est très difficile de mesurer notre impact sur le report d'entrée en maisons de repos* », précise Mazlum Kara, directeur administratif de Dionysos. Pourtant, selon une étude commandée par l'INAMI, même si c'est difficile à prouver, de nombreux points positifs du projet peuvent être soulevés : diminution du niveau de dépression des personnes âgées accompagnées, meilleure consommation des soins de première ligne et surtout meilleure qualité de vie pour les personnes âgées. Faute de subside, l'équipe a dû stopper ses activités pendant quelques mois, avant de pouvoir ouvrir un nouveau chapitre grâce au soutien d'Iriscare.

Pour Iriscare, il est important de suivre de près un projet comme Dionysos qui répond aux préoccupations des aînés Bruxellois. C'est pourquoi Tania Dekens (Fonctionnaire dirigeant d'Iriscare) et son adjointe, Anne Ottevaere, ont décidé de se rendre sur place afin de rencontrer l'équipe de ce projet et leur montrer leur soutien. « *C'est la première fois qu'une administration nous rend visite. C'est très chouette, c'est une preuve d'intérêt* », se réjouit le Dr Jean-Pierre Ermans. Et Tania Dekens d'ajouter : « *Nous sommes ravis de pouvoir soutenir ce dispositif important pour notre société et notre avenir. La prise en charge de patients âgés fragilisés est l'un des défis à relever et Dionysos montre, à Bruxelles, une voie qui pourra être suivie par d'autres.* »

La dédramatisation de la démence au cœur du projet de la Maison Vésale

À quelques pas du Sablon, difficile d'imaginer qu'une petite oasis en plein centre de Bruxelles s'ouvre à nous en passant les portes de la Maison Vésale. Un espace très lumineux, une musique zen en fond, un large accueil, quelques plantes... On sent tout de suite que l'on vient d'entrer dans une maison de repos et de soins à la philosophie bien particulière. Au détour des couloirs, on retrouve un jardin d'hiver, un potager urbain, des murs sensitifs, une dalle de luminothérapie, un espace thalasso, des chambres d'amis, un coin zen, un salon cosy, des vitrines avec des souvenirs près des portes de chaque chambre... Du 7^{ème} étage où l'on retrouve la cafétéria et la terrasse, une vue impressionnante de la capitale s'offre aux 128 habitants (20 lits MR et 108 lits MRS).

Si ce projet a officiellement vu le jour en mars 2017, il a en réalité commencé bien plus tôt. « *La réflexion a débutée il y a 12 ans. À l'époque, on remarquait déjà que 40 % des bénéficiaires des maisons de repos du CPAS de Bruxelles présentaient des signes de désorientation. C'est suite à cette observation qu'est née l'idée d'une maison de repos qui accueillerait uniquement des habitants qui présentent une MAMA (maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée)* », explique Raphaël Kremer, Directeur général des établissements de soins du CPAS de Bruxelles, lors de la visite d'Iriscare en février 2020. Les activités sont nombreuses pour les habitants qui ont élu domicile à la Maison Vésale. Elle se présente comme un lieu de vie qui se veut le plus proche du «comme chez soi». Dès lors, chaque point de son approche est pensé pour proposer une maison de repos et de soins qui soit la moins institutionnalisée possible et dans laquelle les habitants puissent s'épanouir en toute sécurité.

Premiers points importants de cette approche : l'accompagnement et l'engagement du personnel. « *On travaille avec l'ASBL Senior Montessori. Tous les membres du personnel ont suivi une formation de 40 heures* », explique Michaël Artisien, Directeur de la Maison Vésale (*ndlr : la philosophie Montessori veut favoriser la confiance en soi et l'autonomie tout en permettant à la personne d'évoluer à son rythme et en toute liberté*). La Maison tend également vers la non-contention (*ndlr : on évite donc les dispositifs et procédés qui entravent la mobilité des habitants*) et la libre circulation. On ne trouvera donc pas de barreaux aux lits, les habitants se lèvent et mangent quand ils le désirent, les ascenseurs sont libres d'accès et la Maison est accessible 24h/24. Dans chaque sas d'ascenseurs, on retrouve une thématique particulière avec des images, des sons, des odeurs... autant d'éléments qui servent de repères subtils aux habitants de la Maison. « Nous travaillons également avec la STIB et on peut donc retrouver dans la Maison des coins avec des banquettes de tram. Cela leur permet de retrouver des choses qu'ils ont connues », explique Michaël Artisien. La Maison Vésale développe un cadre de vie qui est le moins contraignant possible pour l'habitant. De l'architecture du bâtiment au travail du personnel, tout a été pensé pour y arriver.

Nul doute que, face au vieillissement de la population, l'accueil de nos aînés est un enjeu majeur et que des initiatives alternatives contribuant à offrir une vie de qualité dans la dignité et la sécurité devraient continuer à voir le jour et nourrir la réflexion de l'ensemble des acteurs bruxellois.

Une année difficile mais solidaire pour Iriscare

Comme beaucoup de secteurs, Iriscare a vécu une année intense voire compliquée. Heureusement, un élan de solidarité entre services, mais également en externe, a permis de relever les défis qui ont jalonné 2020.

Dès le début de la crise sanitaire, Iriscare a fait face à une situation exceptionnelle et, en tant que jeune organisme d'intérêt public, a dû relever des défis de taille. Le département «Politique des établissements de soins» et ses services étaient en première ligne. En charge, notamment, des maisons de repos, les collaborateurs du service «Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées» ont travaillé d'arrache-pied pour soutenir au mieux les établissements impactés par le COVID. Au cœur de la crise, ils ont aussi pu compter sur un élan de solidarité des différents services d'Iriscare.

Ainsi dans un premier temps, pour les circulaires et les FAQ's (Foires aux questions), il a fallu très rapidement communiquer au secteur les mesures à appliquer. Le service «Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées» a pu compter sur le soutien de la direction Communication, de la direction Traduction, de la cellule médicale et paramédicale et du service juridique, le tout en collaboration avec les Services du Collège réuni et la COCOF.

Pour les différents appels à volontaires, dans un second temps. Ceux-ci ont été un véritable succès puisqu'après seulement une dizaine de jours, un peu plus de 800 citoyens avaient répondu à l'appel. Afin de gérer l'afflux d'inscriptions, différents services ont apportés leur expertise et leur soutien, que ce soit la direction RH & Adminal, la direction Communication, le Service Social, les collaborateurs de l'accueil, le service bâtiment, le service «SMR & Compétences résiduelles» ou encore le service «Institutions de revalidation et de soins de santé mentale».

Enfin, le suivi des maisons de repos et maisons de repos et soins a nécessité de nombreuses personnes. Sous l'égide du service «Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées», des gestionnaires de dossiers d'allocations familiales mais également des collaborateurs du service «Litiges & Médiation», de la direction Communication, du service ICT, de la direction Stratégie, PMO & Service juridique, direction RH & Adminal et de la Direction d'Iriscare ont rejoint la cellule assurant ce suivi. Leur mission ? Appeler chaque semaine les maisons de repos et maisons de repos et de soins bruxelloises afin de prendre le pouls de la situation au sein de celles-ci et leur apporter aide et soutien si cela s'avérait nécessaire.

A noter que des collaborateurs du service Fraude & Contrôle social ont également apporté leur aide dès le début de la première vague et, notamment, dans le cadre du testing.

De nombreuses collaborations

L'élan de solidarité était aussi externe. Iriscare a collaboré tout au long de la crise avec les Services du Collège réuni, la COCOF, la VGC et le centre de crise. Les institutions bruxelloises ont également pu compter sur l'aide de Médecins Sans Frontière (MSF), de la Croix-Rouge et de l'armée. Tous trois sont venus en soutien dans les institutions qui en avaient besoin et ont donné des formations. Pour le suivi quotidien, un soutien a également été apporté par la FAMGB (Fédération des associations de médecins généralistes de Bruxelles) et la BHAK (Brusselse Huisartsenkring vzw). En parallèle, en collaboration avec la Croix Rouge de Belgique, la Fédération des Maisons Médicales, Rivage-den Zaet et l'asbl Abbet, des offres d'aides psycho-sociales ont pu être développées afin de soutenir au mieux les professionnels de la santé et leurs bénéficiaires. Afin d'apporter un soutien en santé mentale, un consortium en santé mentale regroupant des partenaires référents ainsi que des partenaires extérieurs au secteur a également été mis en place.

A noter également qu'Iriscare a pu compter sur la solidarité de nombreux collaborateurs pour la distribution de masques ainsi que de soutiens externes. Début avril 2020, ce sont par exemple 40.000 masques en tissu qui se sont ajoutés à nos livraisons grâce à l'aide précieuse de l'entreprise de travail adapté Travie et de nombreux volontaires. A l'autre bout de la chaîne, les communes bruxelloises ont été d'une grande aide pour distribuer le matériel de protection aux établissements situés sur leur territoire. Côté matériel, une collaboration avec Orange et le CIRB a également permis de fournir des tablettes dans les maisons de repos pour que les résidents puissent garder le contact avec leurs proches.

Enfin, car il n'y a pas de petits gestes lorsqu'il est question de solidarité, grâce à un généreux don du groupe Delhaize, Iriscare a également pu distribuer 1.400 kilos d'œufs en chocolat dans les institutions bruxelloises pour Pâques et apporter un peu de réconfort aux membres du personnel et bénéficiaires durant cette période difficile.

Durant l'année 2020, Iriscare a donc pu compter sur énormément de solidarité pour relever les nombreux défis. Nous remercions l'ensemble des collaborateurs, services, organismes et partenaires qui ont contribué à l'effort collectif. Tous ensemble, combattons le coronavirus !

Des services réorganisés pour mieux soutenir nos institutions

L'un des gros projets 2020 du département «Politique des établissements de soins» était la réorganisation des différents services qui le composent. Bien sûr, la crise du coronavirus a énormément impacté l'année du département et, si cette réorganisation devait être finalisée en 2021, divers changements ont déjà pu être initiés en 2020. Plusieurs nouveaux collaborateurs ont notamment été recrutés.

Un an après son lancement officiel, Iriscare est loin de se reposer sur ses lauriers. Ce premier anniversaire était l'occasion d'évaluer son fonctionnement afin de toujours l'améliorer. L'objectif : remplir l'ensemble de ses missions en continuant à offrir un service de qualité aux institutions bruxelloises. Pour le département «Politique des établissements de soins», cela passe par une réorganisation de ses services via une répartition des compétences plus claire, logique et efficiente.

Une meilleure répartition des compétences

L'année 2020 a vu la préparation de la réorganisation des différents services du département et plusieurs changements ont été initiés. « *Nous avons effectué des adaptations dans la structure afin d'essayer de regrouper les procédures qui étaient identiques. Désormais, un service s'occupera de tout ce qui est propre aux agréments. Ce service, initialement compétent pour les institutions liées aux personnes âgées et personnes handicapées, sera également en charge, par exemple, des centres de planning familial et des crèches. Au final, il sera compétent pour toutes les institutions nécessitant un agrément* », détaille Muriel Quinet, directeur-chef de service du département «Politique des établissements de soins». « *L'idée était alors de regrouper dans un même service tout ce qui était lié aux conventions. Le service qui s'occupait des institutions de revalidation et des soins de santé mentale s'occuperait donc désormais des équipes palliatives multidisciplinaires. Le service s'occupant des sociétés mutualistes régionales et des compétences résiduelles, quant à lui, devrait prendre en charge toutes les matières plus transversales comme le budget, les subsides facultatifs ou encore les accords du non-marchand avec, également, un aspect de coordination transversale afin d'avoir un suivi global des missions du département.* »

A ces trois équipes s'ajoute également une nouvelle venue dans le département : la cellule médicale/paramédicale. Ce nouveau service est né en septembre 2020. « *Dans le cadre de la gestion de la crise de la COVID-19, nous nous sommes rendu compte qu'il manquait vraiment une expertise médicale et paramédicale afin de pouvoir être un interlocuteur crédible pour les institutions ou encore pour élaborer les circulaires plus médicales* », explique Muriel Quinet. « *Dans le futur, on aimerait que ce service puisse davantage travailler au développement de la qualité des soins au sein de nos institutions. Dans un premier temps, cela concernera les maisons de repos où le besoin est le plus important et, ensuite, les institutions accueillant des personnes handicapées, les centres de revalidation, les centres de planning familial ou encore les services d'aide à domicile.* »

De nombreux recrutements

Pour le département «Politique des établissements de soins», l'année 2020 a également été marquée par de nombreux recrutements. Ceux-ci ont été effectués dans le cadre de la crise sanitaire mais, également, dans le contexte de la réorganisation des services et du renforcement des équipes. En tout, le département a recruté 15 nouveaux collaborateurs. « *Trois d'entre eux venaient d'autres départements* », précise Muriel Quinet. « *Ces recrutements ont principalement bénéficiés au service «Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées» qui a été renforcé avec 6 nouveaux collaborateurs* ». Des engagements sont également encore prévus pour l'année 2021.

DÉPARTEMENT "POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS"



15 nouveaux collaborateurs :

6 collaborateurs

SERVICE INSTITUTIONS POUR PERSONNES
HANDICAPÉES ET POUR PERSONNES ÂGÉES

4 collaborateurs

SERVICE SMR
& COMPÉTENCES RÉSIDUAIRES

2 collaborateurs

SERVICE INSTITUTIONS DE REVALIDATION
ET DE SOINS DE SANTÉ MENTALE

2 collaborateurs

CELLULE
MÉDICALE/PARAMÉDICALE

1 collaborateur

SECRÉTARIAT

Si l'année 2020 a été l'occasion de poser les bases d'une réorganisation du département, l'année 2021 devrait permettre de la finaliser, en concertation avec les différentes équipes. Ce premier projet a permis également de se rendre compte de la nécessité de regrouper encore plus les processus identiques et d'aller vers davantage de transversalité et d'intersectorialité.

Une nouvelle cellule médicale et paramédicale chez Iriscare

Soucieux d'apporter le meilleur soutien possible à ses institutions, Iriscare met tout en place pour répondre le mieux possible à leur réalité de terrain. C'est ainsi qu'est née, en septembre 2020, une toute nouvelle cellule médicale et paramédicale au sein du Département Politique des Établissements de soins.

Lancée le 1^{er} septembre 2020, la nouvelle cellule médicale et paramédicale d'Iriscare est née d'une nécessité apparue lors de la crise sanitaire. « *Durant la première vague du coronavirus, nous nous sommes rendus compte que les professionnels de la santé avaient besoin d'avoir comme interlocuteurs des infirmier(ère)s et des médecins au sein de l'administration* », explique Philippe Henry De Generet, directeur de cette cellule. « *Il a donc été décidé de rassembler au sein d'une cellule dédiée les collaborateurs qui avaient un diplôme de médecin ou d'infirmier(ère)*. » L'idée est donc de nouer une véritable relation de confiance entre les professionnels de la santé et Iriscare afin qu'ils puissent mieux s'exprimer et faire remonter les problèmes liés à leur réalité de terrain. « *Il s'agit d'avoir un langage commun* », précise Philippe Henry De Generet. Cela permettra également d'apporter des réponses plus nuancées en fonction de la situation propre à chaque institution.

Mais concrètement, quel est le rôle de cette cellule ? « *Dans le cadre de la crise sanitaire, il s'agit d'abord d'apporter un soutien au secteur et aux professionnels de la santé, particulièrement dans les maisons de repos et institutions pour personnes handicapées. Nous nous occupons aussi du personnel de soin intérimaire qui est mis à disposition pour apporter de l'aide lorsque le personnel soignant est malade et en sous-effectif* », détaille Philippe Henry De Generet. Dès sa création, la cellule a donc notamment pris en charge le testing préventif du personnel des maisons de repos et maisons de soins.

Si en 2020 la cellule est composée d'un Directeur, de deux médecins et d'un infirmier chef régional, l'équipe devrait encore accueillir quelques membres en 2021. Une équipe qui sera nécessaire pour relever de nouveaux défis liés, notamment, à la vaccination contre le COVID-19, mais aussi à la réflexion autour de l'assouplissement des mesures en maison de repos et institutions pour personnes handicapées. Lorsque la crise sanitaire sera passée, il restera encore de gros projets à mener à bien. « *Nous allons mettre en réseau les professionnels de la santé qui travaillent en maison de repos afin qu'ils puissent échanger entre eux. Cela vaut aussi bien pour les Médecins Coordinateurs et Conseillers, pour les infirmier(ère)s en chef que pour les personnes de référence pour la démence et l'hygiène* », précise le directeur de la cellule. « *Nous contribuerons aussi à la révision des normes d'agrément des maisons de repos. Nous apporterons également notre appui concernant la qualité des soins.* »

Iriscare mesure l'ampleur du travail et des difficultés rencontrées au quotidien par ses institutions. Il est donc important d'apporter le meilleur soutien aux professionnels de l'aide et de la santé bruxellois.

Une structure intermédiaire pour désengorger les hôpitaux

Suite à la pandémie, plusieurs projets ont été lancés en 2020. Parmi eux : le projet de structure intermédiaire qui devait aider au désengorgement des hôpitaux. Avec Iriscare à la manœuvre, celui-ci a été régulièrement adapté afin d'être prêt pour soutenir les structures hospitalières au plus dur de la crise.

Pour Iriscare, 2020 a été un vivier de nouvelles missions liées directement à la crise sanitaire. Parmi les projets lancés, on retrouve notamment la mise en place d'une structure intermédiaire. Celle-ci devait accueillir des patients COVID-19 qui n'avaient plus besoin de soins intensifs mais qui n'étaient pas encore capables de revenir à domicile et qui étaient encore éventuellement contagieux. L'objectif : désengorger les hôpitaux. « *Après avoir reçu des instructions du cabinet d'Alain Maron, Iriscare a lancé ce projet début avril 2020. Nous avons travaillé sur celui-ci durant plusieurs semaines et pris des contacts avec différents partenaires, que ce soit avec la Croix-Rouge pour l'intendance et les soins ou avec l'établissement qui devait accueillir la structure (La Petite Île) », réagit Anne Ottevaere, Fonctionnaire Dirigeant Adjoint d'Iriscare. « Finalement, les chiffres s'améliorant et les soins intensifs n'étant plus engorgés, le projet a été mis en pause avant d'être relancé quelques semaines plus tard. Il devait alors être prêt en octobre afin de soutenir les hôpitaux dans le cas d'une éventuelle seconde vague. »*

Un projet évolutif

Ce projet de structure intermédiaire a été mis en place dans un contexte très particulier. La situation était exceptionnelle et fluctuait quotidiennement. Il était donc nécessaire que ce projet soit évolutif : tout a été mis en œuvre afin que la structure intermédiaire soit toujours prête et adaptée à la situation. La première grande évolution a impacté le rôle d'Iriscare dans le projet. Si dans la première mouture Iriscare pouvait uniquement financer le projet via une subvention facultative, il ne pouvait cependant pas mettre en place lui-même la structure intermédiaire. « *Entre les deux premières versions du projet, un arrêté de pouvoirs spéciaux a été pris afin qu'Iriscare soit compétent pour organiser lui-même la mise en place d'une structure intermédiaire », explique Anne Ottevaere. C'est suite à cette nouvelle compétence que le projet a pu être adapté : cette fois, Iriscare louait l'infrastructure (locaux, chambres, lits...) mais allait également fournir la structure intermédiaire en matériel et personnel. Tout a été pensé pour être mis en place dans les temps, que ce soit pour le transport des patients, l'assurance du personnel, l'infrastructure ou la fourniture du matériel nécessaire. Cependant, avec la stabilisation des chiffres, le projet de structure intermédiaire a de nouveau été mis en pause avant son lancement effectif. Avec l'apparition d'une troisième vague, une nouvelle mouture voit donc le jour dès décembre 2020 pour être finalisée en 2021. Afin de s'adapter à l'évolution de la pandémie, le projet change de cap, marquant une deuxième grande évolution par rapport à la première mouture. « L'idée est que les personnes étant hospitalisées pour le COVID-19 mais nécessitant encore des soins importants ou spécialisés soient acheminées vers deux structures hospitalières. Ensuite, lorsqu'elles n'ont plus besoin de soins intensifs, celles-ci sont redirigées vers des maisons de repos. Il ne s'agit donc plus de travailler avec un seul établissement mais d'avoir un inventaire continuellement à jour des maisons de repos et de soins avec des places disponibles et qui sont d'accord d'accueillir ces patients COVID pour une période limitée », détaille Anne Ottevaere. « Il s'agit dès lors d'avantage d'un réseau que d'une structure intermédiaire. Le rôle d'Iriscare consiste donc à mettre à disposition l'information nécessaire concernant la disponibilité des places en maisons de repos et de soins. »*

Des collaborations fructueuses

Iriscare a œuvré pour que le projet puisse être mis en place dès que cela s'avérait nécessaire. Pour ce faire, le projet a été remodelé plusieurs fois pour s'adapter à l'évolution de la crise. Cela a pu notamment se faire grâce à l'appui de différents partenaires. « *Il y a eu de nombreuses collaborations réussies tout au long du projet, autant avec le cabinet d'Alain Maron qu'avec les Services du Collège réuni qui s'occupent, dans la dernière mouture du projet, de la partie concernant les hôpitaux », explique Anne Ottevaere. « Au sein même d'Iriscare, de nombreux services ont collaborés ensemble, que ce soit le service « Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées », le service juridique, le service bâtiments, la direction « Budget, Financement et Monitoring » ou encore les différents médecins d'Iriscare. »*

Après un an de travail et de collaborations fructueuses, la structure intermédiaire n'a pas encore dû être utilisée. « *Iriscare a toujours été prêt avec ce projet afin de pouvoir réagir directement en cas de besoin », conclut Anne Ottevaere. « Mais, finalement, c'est une bonne chose que le projet n'ait pas encore dû être utilisé puisque, heureusement, les chiffres étaient meilleurs et n'ont donc pas nécessité sa poursuite. »*

Annexes

IRISCARE - BUDGET



Aperçu 2020¹

| Recettes | 1.407.224.210,02 € |
|---|---------------------------|
| Dotation Allocations Familiales | 875.862.000,00 € |
| Dotation Santé | 336.951.393,00 € |
| Dotation Aide aux Personnes | 70.806.000,00 € |
| Dotation Non-marchand | 5.104.000,00 € |
| Dotation Fonctionnement | 35.654.000,00 € |
| Dotation Investissements | 1.070.000,00 € |
| Dotations COVID | 61.483.000 € |
| Allocations familiales à récupérer | 16.655.306,62 € |
| Subventions à récupérer | 2.429.703,24 € |
| Remboursement fonds Maribel | 343.292,02 € |
| Régularisations mutualités Bruxelloises | 144.750,46 € |
| Recettes de fonctionnement (loyer, ...) | 720.764,68 € |

| Dépenses | 1.384.856.401,52 € |
|--|---------------------------|
| Paiement des prestations familiales | 889.313.999,47 € |
| Prestations familiales irrécouvrables | 33.109,34 € |
| Subventions facultatives politique familiale | 65.013,29 € |
| Subventions organiques politique familiale | 260.030,37 € |
| Cotisations 2ème pilier de pension | 322.687,72 € |
| Subventions facultatives ³ "Santé" | 26.619.160,36 € |
| Subventions facultatives "Aide aux Personnes" | 2.599.912,41 € |
| Subventions organiques "Aide aux Personnes" | 31.386.425,62 € |
| Frais d'étude | 211.672,53 € |
| Soutien aux maisons de repos | 67.045,00 € |
| Allocation d'aide aux Personnes Agées (APA) | 29.578.000 € |
| Subventions facultatives "Accord non-marchand" | 18.016.957,48 € |

¹ Sont repris ici les montants nets provisoires des liquidations.

² Les subventions facultatives sont décidées chaque année par les organes de gestion d'Iriscare, tandis que les subventions organiques sont basées sur la législation ou des conventions.

| | |
|--|------------------------|
| Dépenses principalement financées via les mutualités bruxelloises ³ : | |
| - Maisons de repos | 263.738.660,21 € |
| - Santé Mentale (maisons de soins psychiatriques et initiatives d'habitations protégées) | 17.111.183,11 € |
| - Conventions de revalidation | 28.406.149,55 € |
| - Équipes palliatives multidisciplinaires | 1.820.527,51 € |
| - Sevrage tabagique | 39.800,00 € |
| - Aides à la mobilité | 4.049.696,91 € |
| - Conventions Internationales et régularisations | 1.613.249,21 € |
| Frais d'administration organismes de paiement : | |
| - Caisses d'allocations familiales | 12.745.755,67 € |
| - Mutualités régionales (SMR's et CAAMI) | 9.322.933,96 € |
| Frais de fonctionnement au SPF Sécurité Sociale - APA | 264.865,23 € |
| Frais d'administration ORINT (Organe interrégional pour les prestations familiales) | 26.723,98 € |
| Expertises médicales (SPF Sécurité Sociale) | 422.061,62 € |
| Frais de personnel et de fonctionnement | 46.134.029,35 € |
| Frais d'investissement | 686.751,62 € |
| RESULTAT (recettes - dépenses) | 22.367.808,50 € |

³ Il s'agit des compétences qui ont été reprises de l'INAMI.