



Iriscare



Rapport annuel 2021

2021, une année parsemée de beaux projets

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 fut très intense pour Iriscare. Même si la crise sanitaire était encore en toile de fond, de nombreux projets ont été menés à bien par nos différents départements et services.

L'année 2021 a notamment été marquée par la réorganisation du département Politique des institutions d'aide et de soins, les premiers pas en vue de la réforme des normes des maisons de repos, la préparation du centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap (CEAH), le lancement d'une nouvelle application pour les aides à la mobilité ou encore par la première année de la centrale de marchés publics (eCat).

De son côté, Famiris n'a pas dérogé à son objectif principal : assurer à ses familles le paiement en temps et en heure des allocations familiales. La caisse publique a également profité de l'année 2021 pour aller à la rencontre des citoyens lors du salon Babyboom.

Le travail de nos collaborateurs est très important pour les Bruxellois qui sont en contact avec Iriscare dans leur vie quotidienne. Cela commence avec les allocations familiales, l'aide à domicile, les personnes âgées et les personnes handicapées mais aussi avec la distribution du matériel de protection médicale dans les centres de vaccination. Avec la crise sanitaire toujours en toile de fond, nos collaborateurs ont fait preuve d'une grande flexibilité. Et on ne peut que les en remercier ainsi que l'ensemble de nos partenaires et des institutions qui nous font confiance et travaillent main dans la main avec Iriscare.

L'année 2022 sera encore remplie de nouvelles réalisations avec l'inauguration du CEAH, la mise en place d'un Service et Comité d'audit au sein d'Iriscare, l'implémentation de la facturation électronique dans les institutions ou encore le développement d'un contrôle de qualité dans celles-ci. Nous savons qu'avec l'expertise et l'engagement de nos équipes, ce seront encore de beaux succès qui permettront de faciliter la vie des citoyens bruxellois mais également des partenaires et des institutions avec qui nous travaillons quotidiennement.

Tania Dekens,
Fonctionnaire dirigeant

Anne Ottevaere,
Fonctionnaire dirigeant adjoint

A propos

Budget 2021 : de nombreux projets menés à bien

Pour Iriscare, l'année 2021 se clôture avec des dépenses s'élevant à 1.369.146.402,19 € et des recettes atteignant 1.366.829.002,28 €. En parallèle, ce sont de nombreux projets qui ont bénéficiés du soutien du service Budget, financement & monitoring : genderbudgeting, nomiris, portiris ou encore Curas.

De nombreux projets ont été menés à bien par le service Budget, financement & monitoring d'Iriscare. L'année 2021 se clôture avec un résultat de - 2.317.399,91 €. « Vu que les moyens reçus pour l'année 2020 dépassaient les dépenses, une partie de ces moyens ont été utilisés pour financer des dépenses de l'année 2021 », explique Nele Lievens, directrice du service. « Cela a permis de diminuer le recours aux dotations pour 2021, ce qui explique le résultat négatif pour cette année »

1.369.146.402,19 € de dépenses

Pour l'année 2021, le total des dépenses s'élève à 1.369.146.402,19 €. Cela comprend le paiement des prestations familiales (893.879.708,42 €), le soutien aux maisons de repos (103.631,94 €), l'achat de matériel de protection et de vaccination (1.167.438,29 €), le paiement de l'allocation d'aide aux Personnes Agées (APA) (25.567.779,06 €) ou encore les frais de personnel et de fonctionnement (40.341.116,47 €)

1.366.829.002,28 € de recettes

Du côté des recettes, Iriscare clôture l'année avec un total de 1.366.829.002,28 € qui comprend notamment les allocations familiales récupérer (15.430.593,75 €) ou encore les recettes de fonctionnement (1.098.348,66 €). On y retrouve également différentes dotations : allocations familiales (901.531.152,00 €), santé (332.864.946,00 €), aide aux personnes (62.399.623,00 €), non-marchand (9.654.000,00 €), fonctionnement (28.045.597,00 €) et investissements (1.847.000,00 €).

De nombreux projets

Le service Budget, financement & monitoring a également été impliqué dans différents projets, notamment pour le développement de plusieurs applications : Curas (financement des institutions bruxelloises), Portiris (répertoire pour les données administratives des institutions) ou encore Nomiris (base de donnée de la nomenclature).

En parallèle, le service a également travaillé sur une base de donnée pour le contrôle des prix. « Cela doit faciliter le suivi du contrôle des prix dans les maisons de repos, les centres de soins de jour ou encore les centres de revalidation », explique Nele Lievens. Enfin, le projet coordonné par la cellule PMO, genderbudgeting a également été au programme de l'année 2021. « Iriscare travaille à l'intégration de la dimension de genre dans le budget de toutes ses allocations de base », précise Nele Lievens. « A terme, il y aura une analyse continue de l'ensemble du budget concernant la dimension de genre. »

Il s'agit ci-dessus d'un aperçu non-exhaustif de l'année 2021 d'Iriscare. Le détail des dépenses et des recettes peut être consulté dans le tableau annexe.

Un environnement de travail agréable chez Iriscare

Événements à destination du personnel, petites attentions, formations,... Chaque année, Iriscare mène à bien plusieurs actions pour favoriser le bien-être et l'épanouissement de ses collaborateurs.

Permettre à ses collaborateurs d'être épanouis, inspirés et motivés par leur travail est un défi majeur pour toute organisation. Davantage encore quand une crise sanitaire fait son apparition et que les conditions de travail s'en retrouvent bousculées.

En 2021, des masques et du gel hydroalcoolique ont encore été distribués au personnel et les règles au sein du bâtiment ont été adaptées au fur et à mesure par le conseiller en prévention interne. Autant de mesures qui ont permis aux collaborateurs de venir au bureau en toute sécurité lorsque leur présence était requise. En parallèle, plusieurs services d'Iriscare ont lancé des actions et mené à bien des projets afin d'améliorer l'environnement de travail des collaborateurs.

Des moments festifs

Les mesures sanitaires étant toujours en place, le télétravail était encore la norme en 2021. Cela n'a pas empêché le service social et le service communication d'offrir quelques moments festifs aux collaborateurs. Il ont ainsi pu visiter l'exposition David Hockney, bénéficier de cadeaux de Saint-Nicolas pour leurs enfants, recevoir des plantes au printemps pour égayer son jardin ou son balcon, un chèque «Sport & Culture», des écochèques ou encore un panier de produits locaux, participer à une journée familiale ainsi qu'à quelques activités dans le cadre de la semaine saine et de la semaine de la mobilité ou encore assister à la comédie musicale Bloodbrothers. Un barbecue a également été organisé au mois de septembre, dans le respect des mesures sanitaires. Enfin, les différents services pouvaient organiser un teambuilding afin de se retrouver et partager un moment ensemble.

Santé et sport au travail

Iriscare se soucie de la santé de ses collaborateurs. C'est pourquoi les collaborateurs ont notamment accès, via le service social, à un pack santé de 75 € par an et par collaborateur pour le remboursement de certains frais médicaux. En parallèle, le service communication a lancé «IrisSport» afin de motiver les collaborateurs à rester actifs malgré le télétravail. Divers challenges étaient proposés sur l'application Strava et chaque kilomètre a été comptabilisé pour un défi plus large : parcourir ensemble l'équivalent du tour de l'Union Européenne, soit 14.647 km.

S'épanouir au travail

Tout au long de l'année, la cellule PMO propose un suivi des projets et des formations aux collaborateurs. « *Nous soutenons le plus possibles les différents services dans la gestion de leurs projets* », précisent Vanessa Matthys et Françoise Lumay, responsables de la cellule Coordination et Stratégie. La cellule a notamment suivi plusieurs projets de simplification administrative (Facturation électronique, eCat, optimisation de l'accueil téléphonique...) afin de faciliter la vie des collaborateurs mais également des partenaires d'Iriscare. Un projet de Flex Desk est également en cours de réflexion.

En parallèle, le service RH&Adminal a également proposé des cours de français et de néerlandais et les collaborateurs pouvaient également avoir accès à différentes formations, notamment grâce à des partenariats avec l'IFA et l'ERAP.

Le bien-être du personnel est essentiel pour Iriscare. De nombreux projets seront encore mis en œuvre en 2022 pour améliorer le quotidien de nos collaborateurs.

Près de 9 millions de produits livrés par Iriscare dans le cadre de la crise sanitaire

Dans la foulée de 2020, le service Facility d'Iriscare a encore eu beaucoup à faire en 2021 suite à la crise sanitaire. Leur année a été notamment rythmée par la livraison de matériel (que ce soit de protection ou pour la vaccination), le lancement de l'eCat ou encore la gestion stratégique des stocks.

Le service Facility a continué à réaliser un important travail dans le cadre de la crise sanitaire. Entre la livraison de matériel et le lancement de l'eCat, les équipes ont eu beaucoup à faire.

Des livraisons de matériel

En 2021, 6.167.746 produits de protection individuelle ont été livrés, que ce soit à des maisons de repos, des équipes mobiles, des administrations régionales, des centres de vaccination ou encore des services d'aide à domicile. Cela représente :

DIRECTION FACILITY

2021 - Livraison de matériel de protection individuelle

6.167.746
PRODUITS LIVRÉS

2.206.580

MASQUES CHIRURGICAUX

29.320

MASQUES KN95

263.040

MASQUES FFP2

148.470

MASQUES EN TISSU BICOUCHES

13.765

GELS POUR LES MAINS

138.000

CHARLOTTES JETABLES

5.800

SURCHAUSSURES

81.023

VISIÈRES

141.698

TABLIERS JETABLES

3.140.050

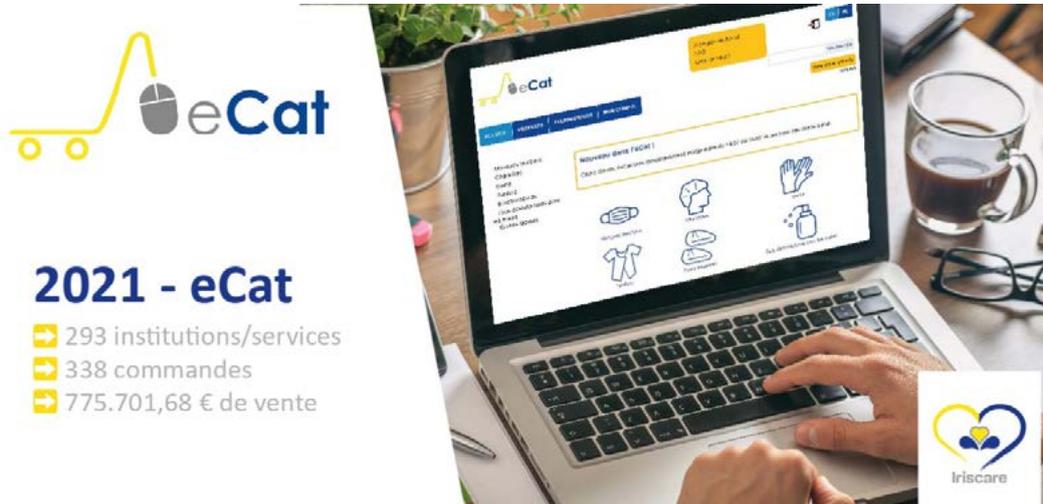
PAIRES DE GANTS

« Du matériel pour la vaccination a également été livré dans les centres de vaccination mais également dans les maisons de repos ou encore dans les institutions pour personnes handicapées », précise Petra Fransen, responsable du service Facility. Cela représente 2.707.793 produits allant de tampons imbibés d'alcool (205.629) à des sparadraps (1.177.856) en passant par des seringues (7.375 d'1 ml, 200 de 2 ml et 4.705 de 5 ml) ou des champs stériles (60.200).

En parallèle, 61.650 tests rapides ont également été distribués. En tout, 8.937.189 produits qui ont été livrés via le service Facility en 2021.

Lancement de l'eCat

Début 2021, Iriscare a également lancé l'eCat. « Cette centrale de marchés publics permet aux institutions de soins de la Région de Bruxelles-Capitale d'acheter directement auprès de fournisseurs, le matériel de protection individuelle nécessaire, de qualité adéquate et à un prix aussi avantageux que possible », explique **Abdelkhalek Azzouz, Directeur-Chef de service du Département « Services Généraux ».** Les chiffres pour sa première année d'existence sont très positifs. En tout ce sont **293 institutions ou services** qui se sont inscrits à l'eCat durant cette période et **338 commandes** qui ont été passées.



Les produits les plus demandés sont les gants (54 % des ventes), suivi des tabliers jetables (19,10 % des ventes) et des masques chirurgicaux (10,80 % des ventes). Cela représente 783.000 gants (toutes tailles confondues), 360.000 masques chirurgicaux et 15.840 tabliers jetables.

La gestion stratégique des stocks

En 2020, Iriscare avait lancé un autre projet d'envergure : la création d'un stock stratégique pour le matériel de protection, puisqu'Iriscare est tenu de constituer un stock stratégique de trois mois afin de pouvoir répondre à une éventuelle urgence sanitaire.

Le projet s'est poursuivi en 2021 via la professionnalisation de la gestion de ce stock. Cela est notamment passé par la mise en place d'un système (ou logiciel) permettant la gestion des stocks ainsi que le rapportage des données.

Un projet pour la téléphonie

En parallèle des missions liées à la crise sanitaire, le service Facility a également mené à bien un projet d'optimisation de l'accueil téléphonique d'Iriscare. Concrètement, Iriscare s'est équipé d'un nouveau système téléphonique et à mis en place un outil afin de faciliter le travail de l'accueil lorsqu'ils doivent rediriger un appel en interne.

Tout est mis en œuvre afin de soutenir au mieux nos institutions mais également garantir l'accessibilité directe des services d'Iriscare.

Un département pour soutenir nos différents services

Que ce soit pour l'achat de matériel, la gestion des plaintes et des litiges ou encore la traduction de documents, le département Service Généraux offre de nombreux soutiens aux différents services d'Iriscare.

Parmi les quatre départements qui composent Iriscare, on retrouve le département «Service Généraux». Sa mission est importante puisqu'il fournit aux différents services un soutien qui leur permet de mener leurs missions aux mieux.

Ce département regroupe lui-même plusieurs services : le service Facility (économat, poste, gestion du bâtiment, eCat, livraison de matériel de protection...) mais également le service ICT, le service Litiges et Médiation et le service Traduction. Tous ces services, à l'exception du Service Litiges et médiations travaillent également pour les Services du Collège réuni (SCR).

Le service ICT

Le service ICT a soutenu les services d'Iriscare et des Services du Collège réuni (SCR) dans des projets tels que l'application Moviris, l'optimisation de l'accueil téléphonique, l'eCat, la gestion du stock stratégique et a travaillé sur de nombreuses applications telles que Hermès (le service ICT est responsable de la maintenance de l'application Hermes pour le traitement des subventions des institutions pour les SCR), Cermit (gestion des procédures d'agrément des institutions) ou encore EVA (pour le CEAH).

En 2021, le service ICT a également été chargé de développer le site web Nomiris, qui fait partie de iriscare.brussels. « Il comprend un moteur de recherche permettant de consulter les codes de la nomenclature de Bruxelles », explique Philip Ringoir, responsable du service ICT. « En collaboration avec le service Budget, financement et contrôle, le service ICT a également commencé à développer la nouvelle application CURAS pour le calcul du financement des maisons de repos bruxelloises. Cette nouvelle application remplacera l'application Raas actuellement gérée par l'INAMI.»

Le services Litiges et Médiation

Les missions de ce service sont divisées en deux volets bien distincts : le volet «médiation et plaintes» et le volet «traitement des litiges».

Dans le premier volet, le service le service dispense des informations utiles aux citoyens, partenaires et prestataires de soins. En parallèle, il reçoit, traite et analyse les plaintes liées aux allocations familiales, à l'APA et aux autres compétences d'Iriscare.

Le service médiation gère aussi bien les demandes d'informations et les plaintes en matière d'allocations familiales que les autres matières d'Iriscare. La majorité concernent les allocations familiales puisque 125 plaintes ont été faites à l'encontre de caisses d'allocations familiales. Ces plaintes portent majoritairement sur l'application de la législation. Il restait également 32 plaintes à clôturer à la fin de l'année 2020. En tout, ce sont 129 plaintes qui ont été clôturée en 2021 en matière d'allocations familiales. Des 129 plaintes clôturées, 71 étaient justifiées et 58 étaient non-justifiées, ce qui veut dire que dans 55 % des cas, les assurés sociaux ont eu raison de faire intervenir la section Plaintes du Service Litiges et Médiation.

MÉDIATION

2021 en quelques chiffres

- | Allocations familiales : **125 plaintes**
- | MR/MRS : **81 plaintes**
- | APA : **6 plaintes**
- | Autres matières : **7 plaintes**



Concernant les maisons de repos (MR) et les maisons de repos et de soins (MRS), le service a reçu et traité 81 plaintes, 30 uniquement sur la crise COVID. En 2021, le Service a clôturé 102 plaintes. Parmi ces 102 plaintes, 44 sont justifiées (43 %) et 58 ne sont pas justifiées (57 %). Du côté de l'APA, 6 plaintes ont été introduites. Elles étaient toutes non-fondées. Enfin, pour les autres matières d'Iriscare, on compte 7 plaintes introduites.

Pour le volet «traitement des litiges», les dossiers concernent majoritairement les allocations familiales et l'APA. Du côté des allocations familiales, l'année 2021 s'est terminée avec 179 dossiers ouverts. Cela comprend 119 dossiers de défense en justice et 60 dossiers de récupération judiciaire. « 53 décisions judiciaires définitives, tant du Tribunal que de la Cour du travail de Bruxelles, nous ont été notifiées et parmi elles, 42 décisions ont suivi la thèse que nous avons défendue, soit un résultat positif de 79 %, précise Tamara Bielyszew, responsable du service Litiges & Médiation.»

LITIGES

2021 en quelques chiffres



Allocations familiales

- | 199 dossiers en cours de traitement dès le 01/01/2021
- | 31 nouveaux dossiers
- | 51 dossiers clôturés



APA

- | 9 requêtes notifiées
- | 23 jugements prononcés

Le service Traduction

Un autre service essentiel du département est le service Traduction. Un service qui s'est encore renforcé en 2021 afin de pouvoir répondre aux besoins des collaborateurs. Cela passe par des traductions mais également des relectures ou des conseils linguistiques.

En 2021, ce service a effectué 1.842 traductions, soit 8.633 pages (une augmentation de 13 % par rapport à 2020). Si les traductions se font essentiellement du français vers le néerlandais et du néerlandais vers le français, il est intéressant d'indiquer que des documents ont également été traduits dans 11 autres langues. « Nous avons également traduit ou relus 532 documents (2.820 pages) pour les Services du Collège réuni », précise Jonas Van Poucke, responsable du service Traduction. « Enfin, 28 documents (238 pages) ont été confiés à une agence de traduction externe.»

Ensemble, leur soutien permet aux différents services d'Iriscare et des SCR de travailler dans les meilleures conditions.

Un travail quotidien pour garantir la sécurité de l'information

La sécurité de l'information est un enjeu important pour notre organisme public. Iriscare, via son service dédié, met un point d'honneur à développer une culture de sécurité au sein de ses différents services. De nombreuses actions sont mises en place afin de garantir en permanence un haut niveau de protection des données à caractère personnel traitées ou échangées par Iriscare.

Au quotidien, le service «Sécurité de l'information» d'Iriscare mène à bien ses missions afin d'assurer la protection des données au sein des différents départements de notre organisme public. En 2021, plusieurs actions ont été menées en ce sens.

Des sites conformes au RGPD

Le service «Sécurité de l'information» réalise un important travail afin que l'ensemble des communications d'Iriscare soit conforme au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Une veille RGPD régulière est donc assurée sur la documentation se trouvant sur nos différents canaux de communication (Irispedia, checkmarket,...). En 2021, par exemple, le service a veillé à la conformité des mentions légales sur le site web de Famiris et a rédigé des notes sur les aspects RGPD relatifs à certains projets d'ordonnance.

De nombreuses analyses menées

Le travail de ce service passe également par une analyse de la conformité au RGPD des procédures de marchés publics, des contrats et/ou projets impliquant des données à caractère personnel: 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.). Au total :

- La sous-traitance d'activités de traitement des données personnelles à des tiers (marchés publics) a fait l'objet de signature de 12 contrats de traitement des données conformément à l'article 28.3 du RGPD;
- 2 protocoles ont été signés conformément à l'article 20 de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel;
- 20 clauses RGPD ont été mises à jour dans divers contrats;
- des analyses d'impact relative à la protection des données (AIPD) ont été menées pour 3 projets;
- 3 demandes directes d'avis ont été envoyées à la BCSS au sujet des délibérations du Comité de sécurité de l'information (CSI) et une demande d'avis a été envoyée à l'autorité de contrôle (APD).

La gestions des accès aux applications

En parallèle du RGPD, d'autres missions sont réalisées par le service. Il apporte notamment son soutien dans le cadre de la pandémie de la COVID-19 et s'occupe de la gestion des accès aux applications, en collaboration avec le service informatique. Qu'est-ce que cela signifie ? « *Il s'agit d'évaluer et d'approuver des demandes d'accès (VPN, certificats, Dolsis, etc.) 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.* », explique Agnès Wambo, responsable du service. « *En 2021, plus de 70 demandes d'accès ont été évaluées et approuvées* ».

Une autre mission importante de ce service est la gestion des accès dans l'application de Gestion des accès pour Entreprises et Organisation. « *Il s'agit de la mise à jour de la liste VPN des agents Iriscare avec un accès actif mais également du suivi de la procédure d'accès à l'application eCat par les fournisseurs et/ou utilisateurs étrangers sans l'eID belge* », précise Agnès Wambo.

Sensibiliser les collaborateurs

Un important travail de sensibilisation est également mené auprès des collaborateurs d'Iriscare. « L'objectif est de familiariser l'ensemble du personnel avec les principes de base en matière de sécurité de l'information et de protection des données », explique Agnes Wambo. « Par exemple, au mois d'octobre 2021, les collaborateurs d'Iriscare ont été sensibilisés via l'intranet sur le phishing ».

En parallèle de ces missions, le Data Protection Office (DPO) participe également au groupe de travail Sécurité de l'information. « Ce groupe de travail a été institué au sein du Comité général de coordination (CGC) de la banque-carrefour de la sécurité sociale (BCSS) afin de garantir la coordination requise entre les délégués à la protection des données des différentes institutions de sécurité sociale », détaille Agnes Wambo. « La BCSS et les DPO travaillent ensemble afin de garantir la protection du réseau de la sécurité sociale. »

La durabilité au cœur des marchés publics d'Iriscare

En tant qu'organisme public, Iriscare conclut de nombreux marchés publics, que ce soit pour du matériel de protection dans le cadre de la crise sanitaire, des formations, pour le lancement de chantiers ou autres marchés de consultances ou de services. Quel que soit le marché public, Iriscare respecte scrupuleusement la législation sur les marchés publics dont les ordonnances de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'insertion de clauses environnementales, éthiques, de critères écologiques et de développement durable dans les marchés publics.

Afin de garantir une concurrence loyale, les institutions publiques doivent suivre des procédures de sélection strictes de leurs fournisseurs pour les travaux à exécuter, les fournitures à livrer ou les services à prester.

Iriscare respecte rigoureusement la législation en matière de marchés publics. De plus, de façon à assurer la transparence de ceux-ci, Iriscare utilise la plateforme e-Procurement pour la publication de ses marchés supérieurs à 30.000 € HTVA.

Pour l'année 2021, Iriscare a conclu de nombreux marchés publics dans des domaines variés. Ils vont de l'achat de matériel de protection individuel et de fournitures de bureau au lancement de cours de langues dans les maisons de repos (et de soins) bruxelloises, en passant par les travaux d'aménagement pour le futur Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap, et autres marchés de consultances notamment en IT et dans le cadre d'études dans les secteurs gérés par Iriscare. L'ensemble des marchés conclus par Iriscare sont publiés chaque année sur le site d'Iriscare pour répondre aux obligations de transparence auxquelles doit répondre la Cocom (Décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises).

Des critères de durabilité

Iriscare voit les marchés publics durables comme un instrument permettant d'aboutir à un développement durable. C'est pourquoi, pour chacun d'eux, Iriscare porte une attention particulière à la préservation de l'environnement. Ainsi, dans tous ses marchés publics, Iriscare inclut des clauses écologiques dans ses cahiers des charges. « *La durabilité est l'un de nos critères d'attribution. On retrouve deux clauses-types durables que nous insérons dans les cahiers des charges de nos marchés publics. Pour les marchés de travaux, on retrouve une clause de durabilité des travaux. Cela permet de privilégier notamment l'utilisation de produits écologiques, de produits de seconde main, facilement recyclables ou encore de produits qui génèrent moins de déchets* », précise Jacqueline Yang, responsable des marchés publics chez Iriscare. « *En ce qui concerne les marchés de services ou de fournitures, on retrouve une clause de durabilité des services prestés et des fournitures livrées. Les soumissionnaires sont notamment invités à réduire l'empreinte écologique ce ceux-ci en optant pour une mobilité verte et climatiquement neutre.*

Le soumissionnaire est tenu de décrire dans son offre les actions qui seront mises en place en matière de durabilité écologique durant l'exécution de ce marché. »

En parallèle, Iriscare travaille en collaboration avec d'autres administrations publiques telles que Bruxelles Environnement. « *Nous adhérons à leurs centrales de marchés pour l'achat de fournitures de bureau, la fourniture d'énergie verte, l'installation de bornes de recharges pour les véhicules électriques,...* », explique Jacqueline Yang. « *C'est également l'occasion d'un véritable partage de connaissances, notamment sur les marchés publics et l'insertion de clauses de durabilité.* »

Du matériel de protection

Suite à la pandémie de COVID-19, Iriscare a lancé plusieurs marchés publics dans le cadre d'achat de matériel de protection individuelle aux institutions et administrations bruxelloises. En 2021, cela concerne particulièrement le matériel de protection proposé par la centrale de marchés publics eCat.

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, Iriscare a attribué 6 contrats-cadre d'achat d'équipement de protection individuelle comprenant un catalogue de 10 produits (dont des masques chirurgicaux, du gel hydroalcoolique pour les mains,...) permettant de lutter contre la COVID-19 et de contribuer à la santé publique dans l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, toute institution de soins agréée et/ou financée par et/ou dépendant de la Commission communautaire commune (Cocom), la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), la Commission communautaire française (Cocof) ou la Commission communautaire flamande (VGC) peut adhérer à cette Centrale de Marchés.

Durant la crise sanitaire, Iriscare apporte également un appui à ses institutions. Un marché public a notamment été conclu en 2021 concernant l'envoi d'équipes mobiles composées d'infirmiers et de personnel soignant afin de soutenir les équipes des maisons de repos (et de soins) de la région bruxelloise en cas de pénurie de personnel.

En tant qu'organisme public, Iriscare a un rôle d'exemple et continuera donc à agir dans le respect de la législation sur les marchés publics et toujours dans une optique de durabilité.

Irispedia : un nouveau portail juridique pour Iriscare

L'année 2021 du service juridique d'Iriscare a été rythmée par de nombreux projets. Parmi ceux-ci, on retrouve Irispedia, un nouveau portail juridique à destination des professionnels.

Comme chaque année, différents projets ont jalonné le quotidien du service juridique d'Iriscare. L'un des gros chantiers qui a été finalisé en 2021 est le lancement d'[Irispedia](#). Mis en ligne le 17 mars 2021, ce nouveau portail juridique réunit les informations destinées aux professionnels des prestations familiales, de la santé et de l'aide aux personnes. Il a ensuite continué à évoluer puisque, s'il contenait trois volets lors de son lancement (1. textes généraux relatifs à Iriscare, 2. Allocations familiales 3. Santé et Aides aux personnes), une rubrique concernant les textes relatifs au personnel a été ajoutée courant 2021. Irispedia compte actuellement quatre rubriques différentes. En parallèle, le service juridique a également travaillé sur de nombreux projets.

Allocations familiales

Le travail sur le nouveau régime bruxellois d'allocations familiales s'est poursuivi en 2021. « *Le service juridique a étoffé et affiné le cadre juridique du nouveau régime bruxellois d'allocations familiales. Plusieurs ordonnances et arrêtés ont ainsi été élaborés sur des aspects particuliers du régime* », précise Jean Leven, responsable au service juridique pour les matières liées aux allocations familiales. « *L'entrée en vigueur du nouveau régime bruxellois d'allocations familiales et son application quotidienne entraînent en toute logique de nombreuses questions qui contiennent bien souvent des aspects juridiques. En 2021, le service juridique a apporté son aide et son expertise pour répondre à de nombreuses questions posées par différents interlocuteurs internes, tels que les services d'Iriscare, ou interlocuteurs externes.* »

Le service juridique s'est également chargé de préparer, avec les autres entités fédérées, les accords de coopération suite au départ de la Communauté flamande de l'Organe interrégional (ORINT). « *Un accord de coopération a ainsi été élaboré avec la Région wallonne, la Communauté germanophone et la Cocom en vue d'adapter les missions de l'ORINT et la composition de ses différents organes de gestion. Les statuts de l'asbl ORINT ont également été modifiés* », explique Jean Leven. « *En parallèle, un accord de coopération avec les quatre entités, dont la Communauté flamande, a été élaboré afin de déterminer la manière dont se réalisera la coopération, à partir du 1er janvier 2022, entre les quatre entités fédérées dans le cadre de certaines tâches en matière d'allocations familiales.* »

Enfin, la crise sanitaire et le Brexit ont également amené leur lot de travail. « *Suite à la pandémie liée au Covid, plusieurs mesures ont encore été élaborées en 2021 en vue de supprimer temporairement, en matière d'allocations familiales, les limites liées à l'activité lucrative ou au bénéfice d'une prestation sociale de l'enfant bénéficiaire* », détaille Jean Leven. « *Plusieurs instructions administratives ont également été élaborées, notamment pour expliquer les règles applicables en matière d'allocations familiales dans le cadre du Brexit.* »

Santé et aide aux personnes

En matière de santé et d'aide aux personnes, plusieurs projets ont été menés à bien par le service juridique. « *Nous avons modernisé le cadre juridique pour les maisons de repos afin d'améliorer la qualité pour les personnes âgées, préparé la facturation électronique pour les maisons de soins psychiatrique ou encore évalué la 6^{ème} réforme de l'état* », liste Sven Bousset, responsable au service juridique pour les matières liées à la santé et à l'aide aux personnes. « *Plusieurs cadres réglementaires ont été fournis, notamment pour la responsabilité des organismes assureurs bruxellois et pour la reconnaissance des services actifs dans le domaine de la réduction des risques liés à la consommation de drogues. Nous avons également élaborer un cadre réglementaire pour l'aide à domicile, la garde à domicile et le planning familial.* »

En parallèle, le service juridique d'Iriscare a également conclu un protocole d'accord avec la CAAMI (Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité) qui fonctionnera comme une caisse auxiliaire publique bruxelloise. Enfin, il a adapté le cadre juridique organique d'Iriscare sur base des recommandations de la commission spéciale COVID-19 du Parlement bruxellois.

Le service juridique est un soutien essentiel pour l'ensemble des collaborateurs d'Iriscare. Il reste à leur disposition afin de leur apporter leur expertise quand cela est nécessaire.

Iriscare accueille 39 nouveaux collaborateurs

En tant que jeune organisme d'intérêt public, Iriscare ne cesse d'évoluer. En 2021, ce sont 39 nouveaux collaborateurs qui ont rejoint les différents services.

Chaque année, de nombreux nouveaux collaborateurs rejoignent les rangs d'Iriscare afin de l'aider à remplir ses missions et apporter le meilleur soutien aux institutions et citoyens bruxellois. En 2021, ce sont 39 collaborateurs qui ont rejoint les différents départements. Cela porte à 325 le nombre total de collaborateurs au 31 décembre 2021.

RESSOURCES HUMAINES

2021 en quelques chiffres :



En parallèle de l'accueil de nouveaux collaborateurs, plusieurs projets ont été menés à bien par le service RH & Admsinal.

Une application pour les évaluations

Talentiris est le nouvel outil de feedback accessible et convivial qui a été élaboré par le service RH, en étroite collaboration avec le CTI. « Il est destiné à permettre aux chefs fonctionnels de donner un feedback régulier et, au moins trimestriel, au sujet des prestations de travail de leurs collaborateurs », précise Maryline Vergouts, directrice du service. « Son utilisation représente également un plus pour tous les collaborateurs qui reçoivent tous par le biais de cet outil et de façon régulière un retour sur la qualité de leurs prestations et leur attitude au travail sans devoir attendre leur entretien d'évaluation qui, lui, n'a lieu que tous les deux ans. » L'outil a été mis en production en avril 2021. Des sessions d'informations ont simultanément été organisées afin d'en expliquer le bon fonctionnement. Depuis lors et sur base d'échanges avec les utilisateurs, Talentiris a déjà fait l'objet d'améliorations et de nouveaux développements dans le but d'en faciliter son utilisation.

Un projet pour favoriser la diversité

Iriscare est une institution publique au service des bruxellois. Pour que les services offerts aux citoyens bruxellois répondent à leurs besoins réels, il est impératif que les collaborateurs qui y travaillent soient le reflet de la diversité qui caractérise la population bruxelloise. A travers ce projet, Iriscare vise à renforcer pour chacun et chacune un cadre de travail attirant où règne le respect des individus dans toutes les dimensions de leur identité en termes de valeurs, de sexe, de handicap, d'origine, de styles de vie etc. La mise en œuvre de la politique de diversité se traduit par la volonté de créer et concrétiser un plan d'action basé sur une analyse quantitative et qualitative de la situation existante en matière de diversité au sein des services d'Iriscare. Courant 2022, le groupe de travail constitué fin 2021 se réunira de façon régulière pour concevoir et mettre en place des actions structurelles et durables dans trois domaines : le recrutement et la sélection, la politique du personnel ainsi que la communication interne et externe.

De nombreux projets sont encore prévus pour l'année 2022 puisqu'en parallèle de son travail sur les valeurs, le service RH & Admsinal souhaite se former à l'accompagnement de carrière et au bilan de compétences.

3.301 demandes reçues pour l'allocation d'aide aux personnes âgées

Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA), est gérée par Iriscare. Une compétence transférée depuis 2014 suite à la 6^e réforme de l'Etat, mais dont l'organisme bruxellois est en charge depuis cette année. Pour la première année, Iriscare a reçu 3.301 demandes.

L'APA est 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 sa perte d'autonomie. Le montant de cette aide peut atteindre jusqu'à 594 € par mois.

Au terme de la première année de gestion de cette allocations par Iriscare, les chiffres sont encourageants. Au 31 décembre 2021, on compte 3.301 demandes reçues, 198 dossiers gérés par Iriscare et 9.718 appels traités afin de répondre aux demandes et interrogations des Bruxellois.

ALLOCATIONS D'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES

2021 en quelques chiffres

| 3.301 demandes
| 198 dossiers
| 9.718 appels



Sensibiliser les Bruxellois

Certains bénéficiaires potentiels n'ont pas fait de demande d'APA alors qu'ils y auraient droit. C'est pourquoi, Iriscare a porté une attention particulière à la sensibilisation des personnes âgées et de leur entourage (webinaires, site MyIriscare, brochures,...). Des formations supplémentaires ont également été organisées afin d'informer sur la procédure de demande mais, également, sur le calcul de l'allocation. En tout, 13 sessions d'informations (en français et en néerlandais) ont été données à un total de 137 participants (6 à 25 participants par session). Les participants faisaient partie des CPAS, des maisons de repos et des maisons de repos et de soins ou encore des mutuelles. De nouvelles formations sont prévues pour 2022.

Notons qu'à Bruxelles, le Cabinet du Ministre Maron et Iriscare ont choisi d'élargir l'accès à l'APA à tous les Bruxellois (de 65 ans et plus), et ce indépendamment de leur nationalité. Cela permet de donner une réponse complémentaire aux besoins des plus précaires dans une ville cosmopolite comme Bruxelles.

Famiris

Famiris a payé près de 340 millions € aux familles bruxelloises

L'année 2021 se clôture positivement pour la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales. Malgré la crise sanitaire, les guichets sont restés ouverts et près de 340 millions € d'allocations familiales ont été payées à nos familles bruxelloises.

De nombreux défis ont jalonné l'année 2021 de la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales. Les équipes de Famiris ont travaillé énormément pour permettre, comme chaque année, de payer en temps et en heure les allocations familiales de nos familles.

340 millions € pour 115.322 enfants

Malgré la crise sanitaire qui a perduré en 2021, Famiris a rempli sa mission avec succès afin de soutenir les 60.127 familles et 115.322 enfants qui lui font confiance au quotidien. En tout, 98,69 % des ménages ont reçu leurs allocations familiales à date de paiement fixe. En tout, Famiris a payé presque 340 millions € à ses familles pour l'année 2021.

Famiris en 2021 c'est....



60.127 familles et 115.322 enfants



près de 340 millions € d'allocations familiales payées



61.297 enfants qui touchent un supplément social.
Soit 53% des enfants



98,69% de ménages ayant perçu des allocations familiales à date de paiement fixe

Droit automatique : 3,2 millions € versés

En 2021, les parents de 1.500 enfants bruxellois n'ont pas demandé d'allocations familiales alors qu'ils y avaient droit. Famiris a activé automatiquement ce droit pour ces enfants et a ainsi versé un total de 3,2 millions €.

3.892 abonnés sur Facebook

Du côté des réseaux sociaux, l'année 2021 s'est clôturée avec 100 publications postées sur la page Facebook Famiris et 34 discussions Messenger. Vous êtes également 3.892 à être abonnés à notre page pour suivre les actualités de Famiris, soit 106 abonnés supplémentaires par rapport à 2020.

Famiris sur Facebook 2021 en quelques chiffres :



3.892 abonnés (↑ 106 abonnés)



100 publications propres



34 discussions Messenger

En 2021, les équipes ont de nouveau su s'adapter à la réalité de la crise sanitaire. Leur travail a permis de maintenir le service au citoyens, notamment en gardant les guichets ouverts au public. Cela a permis de ne pas impacter nos familles et le paiement de leurs allocations familiales. Car chaque enfant mérite le meilleur départ.

Salon Babyboom : Famiris à la rencontre des familles

Du 22 au 24 octobre 2021, le salon Babyboom a rassemblé 18.564 visiteurs et plus de 100 exposants. Parmi eux : Famiris. La caisse publique d'allocations familiales était présente afin de répondre aux questions des familles.

Après plusieurs annulations et reports dus à la crise sanitaire, c'est avec beaucoup d'enthousiasme que les collaborateurs de Famiris sont retournés à la rencontre des familles lors de la 25^{ème} édition du salon Babyboom. Il s'agit du plus grand salon dédié aux futurs et jeunes parents.

Du 22 au 24 octobre 2021, la caisse publique d'allocations familiales était donc présente à Brussels Expo pour répondre aux questions des familles.



En tout, pas moins de 18.564 visiteurs se sont rendus au salon Babyboom dont 3.712 Bruxellois. Nos équipes étaient sur le pont pour accueillir ces nombreux visiteurs qui nous ont rendu visite sur le stand Famiris. C'est avec un grand plaisir qu'ils ont profité de cette occasion pour les informer et répondre à toutes leurs questions sur les allocations familiales bruxelloises.



Famiris veille à garantir une approche personnalisée à chacune de ses familles. En tant que caisse publique, Famiris met également sa longue expertise au service de chaque famille bruxelloise. Forte de son expérience, elle aide chaque enfant et chaque famille quelle que soit sa situation.

Famiris a aidé 1.500 enfants à Bruxelles via le droit automatique aux allocations familiales

En 2021, les parents de 1.500 enfants bruxellois n'ont pas demandé d'allocations familiales. Famiris a activé automatiquement ce droit pour ces enfants et a ainsi versé un total de 3,2 millions d'euros.

Lors de la création du nouveau système d'allocations familiales bruxellois (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2020), Bruxelles a fait de l'automatisme du droit aux allocations familiales le fer de lance de sa politique en la matière. L'objectif ? S'assurer que les familles reçoivent les allocations familiales auxquelles elles ont droit et garantir qu'aucun enfant ne soit laissé de côté. C'est Famiris, en tant que caisse publique bruxelloise d'allocations familiales, qui est chargée de l'ouverture automatique de ce droit.

3,2 millions d'euros versés

En 2021, Famiris a activé automatiquement ce droit aux allocations familiales pour 1.500 enfants et 3,2 millions d'euros ont ainsi été versés aux familles bruxelloises. Cela comprend plus de 2 millions d'euros de régularisation puisque ces enfants avaient droit aux allocations familiales depuis longtemps. Cela a été rectifié par Famiris et les allocations familiales ont donc été versées rétroactivement à de nombreuses familles. Le nombre relativement important d'enfants détectés par cette procédure démontre l'importance et le succès du droit automatique. Au total, on dénombre :

- 1.500 enfants **détectés**
- 3,2 millions d'euros de droits versés
- 1,2 enfant par famille en moyenne
- ¼ de familles avec un faible revenu
- 202 € de montant mensuel moyen pour ces familles

Le droit automatique est un important filet de sécurité. Cela montre également qu'il reste beaucoup à faire afin de sensibiliser les citoyens bruxellois à leurs droits.

Comment Famiris détecte ces familles ?

Les familles détectées sont principalement des petites familles avec de jeunes enfants. On retrouve aussi, par exemple, des familles qui ont déménagé à Bruxelles et qui ne connaissent pas leurs droits ou des familles qui connaissent le régime d'allocations familiales mais qui pensent ne pas y avoir droit.

Ces familles sont détectées grâce à un lien entre la base de données de Bruxelles sur les allocations familiales et le registre national dans le respect des règles relatives à la protection de la vie privée. Le système détecte automatiquement lorsqu'un enfant apparaît dans le registre national, mais n'est pas connu dans un dossier d'allocations familiales bruxelloises. Famiris entame ensuite un dialogue avec les familles afin d'activer le droit aux allocations familiales.

Familles et personnes

Retour sur le terrain pour les contrôleurs sociaux d'Iriscare

Pour le service «Inspection sociale», l'année 2021 a été marquée par le retour des visites à domicile. En 2020, celles-ci avaient été suspendues avec l'arrivée du coronavirus. Une reprise en douceur et dans le respect des mesures sanitaires a été organisée. En tout, ce sont 118 visites aux domiciles des assurés sociaux qui ont été exécutées par Iriscare en 2021.

En tant que régulateur, Iriscare se charge des contrôles sociaux liés aux allocations familiales. Un travail qui a dû s'adapter à la réalité de la crise sanitaire.

Des visites par convocation

En 2020, le travail sur le terrain des équipes du service «Inspection sociale» d'Iriscare avait été mis sur pause. Et pour cause, suite aux différentes mesures sanitaires les visites à domicile avaient temporairement été suspendues. Mais nos contrôleurs ne sont pas restés les mains dans les poches. « Nous avons mis en place un système temporaire de visites par convocation au sein d'Iriscare. Cela s'est révélé très efficace à certains égards », explique Fadoua Omari, responsable du service. « Nous réfléchissons à développer ce type de visites par convocation de façon structurelle afin d'y avoir encore recours dans le futur dès que cela s'avère nécessaire. » Ce système a été utilisé durant le premier semestre 2021. Après une période de transition en été, les visites à domicile ont ensuite repris dès septembre 2021.

Des visites à domicile

Pour l'année 2021, le nombre de contrôles effectués au domicile des assurés sociaux s'élève à 118. Pour rappel, on en comptait uniquement 107 pour l'année 2020 puisque les visites n'avaient eu lieu que jusqu'à la mi-mars avant d'être suspendues.

On compte également 367 contrôles demandés mais non effectués. Au total, l'année 2021 s'est terminée avec 124 contrôles clôturés.

2021 - LES CONTRÔLES SOCIAUX EN QUELQUES CHIFFRES

| **360213€** : montant de l'indû généré par une fraude

| **49** : nombre de dossiers classés comme fraude

| **118** : nombre de contrôles à domicile effectués

| **124** : nombre de contrôles clôturés



L'année a également été mise à profit pour revenir sur les visites qui n'ont pas pu être exécutées en 2020 suite à la crise sanitaire. « Notre équipe a analysé et mis à jour les demandes qui avaient été faites. Cela représente un travail conséquent afin de vérifier la pertinence de la demande et déterminer si une visite était encore nécessaire », explique Fadoua Omari. « En parallèle, nous avons recruté un nouveau contrôleur et nous avons continué à améliorer l'application que nous utilisons pour la gestion des dossiers de contrôle. »

Pour le service «Inspection sociale», l'année 2021 aura été l'occasion d'enclencher un progressif retour à la normale.

Une nouvelle application pour les aides à la mobilité

Début 2021, un nouvel outil pour les aides à la mobilité a vu le jour. L'objectif de cette application : générer les listes des produits d'aides à la mobilité reconnus par Iriscare afin qu'elles soient disponibles pour les bandagistes et les sociétés mutualistes régionales (SMR).

Depuis janvier 2019 et suite à la 6^{ème} réforme de l'Etat, les compétences liées au remboursement des dispositifs d'aide à la mobilité (chaises roulantes, cadres de marche...) pour la région de Bruxelles-Capitale ont été transférées de l'INAMI vers Iriscare. Concrètement, qu'est-ce que cela implique ? Nos équipes doivent générer les listes de produits d'aide à la mobilité qui sont reconnus par Iriscare. Ces listes sont mises à la disposition des bandagistes et des sociétés mutualistes régionales (SMR) afin d'être intégrées dans leur système de facturation. Un produit qui n'est pas reconnu par Iriscare ne pourra pas être facturé ou, du moins, ne bénéficiera pas d'une intervention des SMR..

Lorsqu'Iriscare a récupéré cette compétence de l'INAMI, il a également hérité de l'application qui permettait de générer ces listes. Celle-ci a rapidement montré ses limites. Afin de remplir sa mission au mieux et pouvoir transmettre les informations nécessaires aux bandagistes et aux SMR, Iriscare a commencé le développement d'un outil dédié : Moviris.

Depuis 2021, cette application permet aux équipes en charge des aides à la mobilité de générer ces listes de produits mais, également, de conserver l'historique (dates, montants...). La première phase du processus (c'est-à-dire, le traitement des demandes) se fera manuellement. Ce n'est qu'une fois validé qu'un produit sera intégré dans les listes via l'application. Cependant, si l'année 2021 marque les débuts de cet outil, elle a également été l'occasion de réfléchir à d'éventuelles nouvelles fonctionnalités qui pourraient être ajoutées dans le futur, notamment pour permettre le traitement des demandes directement via l'application.

Des locaux flambant neufs pour le futur Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap

Depuis le 1^{er} janvier 2022, le Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap a ouvert ses portes au sein d'Iriscare. Afin d'être prêt à accueillir les bénéficiaires, l'année 2021 a été notamment axée sur le création des cabinets médicaux et de la signalétique.

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 a vu le projet de [Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap](#) (CEAH) avancer à pas de géant. Ce nouveau centre, qui a officiellement été lancé le 1^{er} janvier 2022, 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 celle-ci. Le résultat de cette évaluation est ensuite remis aux caisses d'allocations familiales (pour les allocations familiales majorées) ou au service en charge de l'Aide aux Personnes âgées au sein d'Iriscare. En fonction de ces informations, l'organisme qui octroie ces aides pourra alors déterminer le montant de l'allocation que la personne peut percevoir.

De nouveaux cabinets

Si 2021 a vu le recrutement de nouveaux membres pour l'équipe du CEAH, ce sont surtout les travaux pour la création des futurs cabinets qui ont rythmé l'année. Le volet «infrastructures» est essentiel puisqu'il a fallu créer des cabinets médicaux et paramédicaux accessibles aux personnes en situation de handicap au sein même d'Iriscare. Ce chantier a été accompagné d'une véritable réflexion afin de réaliser une signalétique spécifique et adaptée.

Une transition en douceur

Avec la 6^{ème} réforme de l'Etat, Iriscare est devenu compétent pour cette matière. Cependant le SPF Sécurité sociale a continué à effectuer les évaluations durant la période de transition afin d'assurer la continuité du paiement des allocations et des suppléments déjà accordés. De plus, depuis son lancement le Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap bruxellois reprend les échelles médico-sociales déjà utilisées au niveau fédéral pour les évaluations.

Rien ne change pour le bénéficiaire. Tout a été mis en œuvre et pensé afin d'impacter le moins possible les bénéficiaires et de pouvoir les accueillir dans les meilleures conditions dès le 1^{er} janvier 2022.

Etablissements de soins

COVID : Une année axée sur la vaccination et la sensibilisation

Loin de laisser derrière nous la crise sanitaire, l'année 2021 a été marquée par de nouvelles missions pour Iriscare. Parmi celles-ci : le lancement de la vaccination dans les institutions et la sensibilisation du personnel. Dans le courant de l'année, d'autres mesures ont également été prises afin de lutter contre le coronavirus dans les maisons de repos et maisons de repos et de soins bruxelloises.

Dès le début 2021, la vaccination contre le coronavirus a commencé. Afin de protéger les personnes les plus vulnérables, il était important qu'un maximum de bénéficiaires des institutions bruxelloises puissent se faire vacciner mais, également, les membres du personnel. En se vaccinant contre le coronavirus, ces derniers se protègent mais protègent en plus les personnes plus vulnérables. Le personnel des institutions de soins a fait partie de l'un des premiers groupes à se faire vacciner et s'est donc posé légitimement des questions. C'est pourquoi, Iriscare, en collaboration avec les Services du Collège réuni et la COCOF, et après contact avec la VGC, a pris plusieurs initiatives pour y répondre.

Des sessions pour informer le personnel

Dès le début de la campagne de vaccination, il a été essentiel de sensibiliser et de répondre aux questions du personnel des institutions de soins afin de les rassurer. Des webinaires ont eu lieu afin que les membres du personnel et les directions des établissements de soins concernés puissent poser toutes leurs questions au porte-parole interfédéral de la lutte contre le coronavirus auprès du centre de crise, Dr. Yves Van Laethem (CHU Saint-Pierre), mais aussi au Dr. Leïla Belkhir (UCLouvain).

La campagne "Retroussons-nous les manches"

Dans le cadre de cet important travail de sensibilisation autour de la vaccination, une campagne de communication a également été lancée : la campagne "Retroussons-nous les manches". Elle a été mise sur pied dans le but de rappeler que le vaccin est sûr et efficace mais également d'expliquer les procédures à suivre. L'objectif était de diffuser largement ce message dans les institutions bruxelloises.

**RETROUSSONS-NOUS
LES MANCHES**



Pour cette campagne, des affiches et des flyers ont été créés et des versions imprimées ont été envoyées aux institutions concernées. Deux vidéos ont également été réalisées : l'une à destination des personnes devant se faire vacciner et la seconde pour expliquer la procédure entourant la vaccination. L'ensemble du matériel de cette campagne de communication est disponible sur le site d'Iriscare.

De nombreux vaccins livrés

En 2021, Iriscare a livré du matériel pour la vaccination-mais pas les vaccins eux-mêmes, tout en participant à la livraison des vaccins en collaboration avec les Services du collège réuni (SCR). Lors de la première phase qui s'étend de début janvier à fin février, la campagne de vaccination s'est déroulée dans les maisons de repos (MR), les maisons de repos et de soins (MRS) ainsi que dans les résidences-services. Durant cette phase, ce sont 36.659 vaccins qui ont été livrés dans les 162 établissements bruxellois. La campagne a ensuite continué dans les autres institutions. En date du 6 avril 2021, on comptait 49.735 vaccins en provenance par le fédéral et livrés par les SCR en collaboration avec Iriscare dans 279 institutions. Fin octobre, une collaboration identique entre SCR et Iriscare a été réalisée pour la livraison de la 3^{ème} dose (booster).

D'autres mesures en parallèle

En vue de limiter la propagation du virus, d'autres mesures ont également été prises. Iriscare a notamment mis à disposition de ses institutions résidentielles bruxelloises des tests antigéniques rapides et de dépistage préventif.

Dès le 15 juillet, il a également été demandé aux maisons de repos et maisons de repos et de soins (MR-MRS) d'organiser systématiquement un test antigénique rapide pour chaque membre du personnel qui revenait de vacances. Ce ne sont pas moins de 250 tests antigéniques rapides qui ont été livrés par Iriscare dans chaque MR-MRS.

A la rentrée, les MR-MRS qui n'avaient pas atteint un taux de vaccination de 70 % pour leur personnel et de 90 % pour leurs résidents (basé sur les chiffres de Sciensano) ont dû effectuer un testing préventif (PCR) pour l'ensemble du personnel.

Enfin, deux nouvelles mesures ont été décidées afin de soutenir au mieux les maisons de repos et maisons de repos et de soins bruxelloises: celles-ci ont bénéficié d'une augmentation du forfait de leurs Médecins Coordinateurs & Conseillers (MCC) ou de leurs médecins référents ainsi que d'une augmentation pour le financement du matériel de protection médical.

Iriscare reprend ses visites d'institutions

Afin d'être au plus proche de la réalité de terrain de ses institutions, Iriscare va régulièrement à la rencontre de leurs équipes. Si le rythme de ces visites a été ralenti suite à la crise sanitaire, elles ont progressivement repris fin 2021.

Maisons de repos, centres de jour pour personnes handicapées, centres de revalidation,... Les types d'institutions agréées et/ou subventionnées par Iriscare sont nombreuses. Chaque mois, une petite équipe d'Iriscare va visiter l'une d'entre elles. L'occasion de rencontrer les équipes et de découvrir leur travail sur le terrain. Après une pause due aux mesures COVID, les visites d'institutions ont repris avec une délégation réduite d'Iriscare. En 2021, la direction d'Iriscare a eu l'occasion de visiter le C.A.T.S et le foyer Arc-en-Ciel.

Iriscare fait étape au C.A.T.S

C'est en 1979 que le Centre d'Accueil et de Traitement du Solbosch (C.A.T.S) a été créé à l'initiative des Mutualités Chrétiennes et Socialistes - Solidaris. Cette communauté thérapeutique située en milieu urbain (à Forest) est destinée à des personnes souffrant d'assuétudes. Le C.A.T.S naît d'un concept bien précis : l'idée d'une co-thérapie (ou thérapie interactive). Suivant cette philosophie, ce sont les résidents qui gèrent le centre, tout en étant encadrés par une équipe multidisciplinaire pour les aspects thérapeutiques (assistants sociaux, éducateurs, psychologues, kinésithérapeutes,...).



Arc-en-ciel, un foyer intergénérationnel pour sourds et malentendants

La délégation d'Iriscare a également pris la direction du foyer Arc-en-ciel afin d'aller à la rencontre des professionnels et des bénéficiaires de ce centre intergénérationnel. La spécificité de celui-ci est l'accueil de personnes sourdes et malentendantes ayant une déficience mentale. Voilà un peu plus de deux ans que ce centre a déménagé ses quartiers à Uccle. Leur tout nouveau bâtiment dispose de toutes les commodités pour répondre au déficit sensoriel des résidents.

Le foyer compte 53 membres du personnel et accueille 34 résidents de générations différentes. En parallèle du centre d'hébergement, le centre de jour «La Maison des Couleurs» et ses 10 places permettent l'accueil de bénéficiaires de 8h30 à 17h.



Des visites, mais pas seulement...

En parallèle de ces visites, Iriscare participe également à de nombreux événements et colloques. En 2021, il a par exemple participé à la journée infor'home, au webinaire «MR(S) Formes alternatives» organisé par GIBBIS, à des journées d'études (PAQS, SIDIIEF) et formations (CNE) ou encore à l'ouverture de la MSP Epsilon.

Autant d'occasions variées de prendre le pouls du terrain afin d'apporter le meilleur soutien possible à nos institutions.

Un appel à projets pour la création de résidences-services sociales

L'année 2021 a été l'occasion pour Iriscare de lancer un appel à projet. L'objectif : la création de résidences-services sociales sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale.

Afin de soutenir la diversification des structures pour personnes âgées sur le territoire bruxellois, Iriscare a lancé un appel à projets destiné à la création de résidences-service sociales. Un budget alloué pour cet appel à projet était de 770.000 €, réparti entre le secteur public (385.000 €) et le secteur privé (385.000 €). A ce montant s'ajoute une partie de la marge budgétaire dégagée via la sous-utilisation des lits et places en maisons de repos, maisons de repos et de soins ainsi qu'en centre de soins de jour.

Ces subsides doivent aider les organisations bénéficiaires à financer leurs frais d'infrastructure, de personnel et/ou de fonctionnement dans le cadre de ce projet uniquement.

Trois candidats

Le but de cet appel à projets était de favoriser le développement de solutions d'accueil pour les jeunes seniors qui s'inscrivent dans une phase de «transition» entre la vie à domicile et une éventuelle future entrée en maison de repos.

En tout, Iriscare a reçu trois dossiers. Ceux-ci étaient complets, recevables et ont été déposés dans les délais requis.

APPEL À PROJETS 2021

| CPAS de Molenbeek - Projet Lemaire : **473.884,51 €**

| CPAS de Molenbeek - Projet Alliance : **228.321,88 €**

| ASBL CSD - Tisseurs de liens : **71.500 €**



Du côté du secteur public, le CPAS de Molenbeek a déposé deux dossiers : le projet Lemaire (construction et aménagement des espaces communs d'une résidence composée de 31 logements sociaux) et le projet Alliance (construction d'une résidence-service sociale regroupant 42 résidences-flat dont 24 sont destinées au concept «résidence-service sociale»).

Pour le secteur privé, une seule demande de financement a été soumise. Il s'agit d'une demande issue d'un partenariat entre les ASBL CSD, Bras Dessus Bras Dessous (BDBD) et Senior Montessori afin de réaliser une étude de faisabilité d'une résidence-service sociale dans le cadre du projet «Tisseurs de liens : une résidence service ouverte sur le quartier».

Un nouvel appel à projets en 2022

Fin 2021, un nouvel appel à projets a été lancé. L'objectif, cette fois-ci, est de subsidier des projets dont les activités s'inscrivent dans les secteurs de la santé ou de l'aide aux personnes, spécifiquement dans les politiques relatives aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

Les projets sélectionnés seront subsidiés (sous réserve des budgets disponibles) pour une période de deux ans, débutant en mai 2022 et se terminant en avril 2024.

Maisons de repos : ça bouge à Bruxelles !

Cours de néerlandais, lancement d'une réforme des normes ou encore modification d'une ordonnance : de nombreux projets ont été menés à Bruxelles afin de soutenir au mieux les maisons de repos et les maisons de repos et de soins.

Dans l'optique de mieux soutenir nos institutions et d'améliorer le quotidien de leur personnel et de leurs résidents, plusieurs projets ont été lancés en 2021.

Des cours de néerlandais pour le personnel

Iriscare s'est associé avec la Maison du Néerlandais (Huis van het Nederlands) afin de proposer des cours de néerlandais au personnel et aux membres de la direction des maisons de repos (MR) et des maisons de repos et de soins (MRS) bruxelloises agréées et financées par Iriscare. Cette formation s'inscrit dans le cadre du respect du principe de « bilinguisme externe » dans les institutions de soins bruxelloises. L'objectif de cette collaboration est d'améliorer la qualité de l'accueil dans les institutions de soins et d'optimiser la communication entre résidents, visiteurs et collègues dans ces institutions.

Le premier module qui s'est déroulée en 2021 a rencontré un grand succès avec 89 inscriptions au début des cours. En tout, ce sont les membres du personnels de 24 maisons de repos qui ont débuté le module.

2021 - COURS DE NÉERLANDAIS EN MAISONS DE REPOS

- | 24 maisons de repos
- | 89 inscriptions
- | 8 groupes
- | 303 heures de cours



La réforme des normes

Il existe une véritable nécessité de repenser et de faire évoluer la manière dont on s'occupe des personnes âgées en maisons de repos. Il ne s'agit plus de « prendre en charge des résidents dans des institutions de soins » mais de « prendre soin de nos aînés dans des lieux de vie ». C'est pourquoi Iriscare a lancé une réforme des normes d'agrément des MR-MRS. L'objectif est d'améliorer le bien-être des résidents mais également des professionnels y travaillant. Cette réforme a pour philosophie de permettre à ces institutions de devenir des lieux de vie de qualité ouverts sur l'extérieur.

Ce projet est guidé par plusieurs grands principes tels que l'harmonisation de normes MR et MRS, l'amélioration de l'autonomie des personnes âgées et de la qualité des soins ou encore le développement d'une démarche d'amélioration continue. Ces différents principes s'inscrivent en partie dans la philosophie d'un changement de culture ou « culture change » qui vise à faire des maisons de repos et des maisons de repos et de soins davantage des lieux de vie de qualité, ouverts sur le monde extérieur et où les personnes âgées peuvent bénéficier de soins de longue durée. De nombreuses maisons de repos s'inscrivent déjà dans cette philosophie de lieu de vie. Cette réforme a pour objectif de soutenir et à promouvoir ce changement. Afin de la mener à bien, le processus se fait en collaboration avec les différentes parties prenantes, que ce soit les organismes assureurs, les représentants des bénéficiaires ou encore les fédérations de maisons de repos.

Le processus de cette réforme se veut assez ouvert et, via différents groupes de travail, des échanges ont lieu sur différentes thématiques afin de déterminer ce qui peut être fait sur le court, moyen et long terme.

RÉFORME DES NORMES D'AGRÉMENT (MR-MRS) : AXES PRINCIPAUX

- | Révision des normes d'encadrement, afin de renforcer les fonctions manquantes et améliorer l'accompagnement des résidents.
- | Révision de normes d'agrément, avec pour objectif d'améliorer les conditions de vie dans les institutions. Cela passera notamment par une meilleure formation du personnel.
- | Ouverture des institutions sur la ville et son tissu associatif.
- | Mise en œuvre d'une logique d'amélioration continue et accompagnée des institutions, en complément du renforcement des contrôles et sanctions.



Modification de l'ordonnance de 2008

En juillet 2021, le Collège réuni a approuvé en première lecture un avant-projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 24 avril 2008. Qu'est-ce que cela signifie ? Cette ordonnance fixe la réglementation pour les établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées (maisons de repos, résidences-services...). Via l'avant-projet, une série de modifications peuvent être apportées à l'ordonnance afin d'améliorer le fonctionnement et l'organisation du secteur. Cela signifie un meilleur encadrement du secteur et le développement d'une offre de services adaptée aux besoins de la population.

Autant de projets menés par Iriscare et qui partagent un objectif commun : tendre vers une meilleure réponse aux besoins des aînés à Bruxelles et à l'amélioration de la qualité de vie, des soins et de l'accompagnement.

Le département «politique des institutions d'aide et de soins» finalise sa métamorphose

L'année 2021 a été marquée par la finalisation de la réorganisation du département « Politique des établissements de soins » et de ses services, devenu le département « Politique des institutions d'aide et de soins ». Cette réorganisation a pour objectif principal de soutenir au mieux nos institutions.

Le département « Politique des établissements de soins » a laissé sa place au département « Politique des institutions d'aide et de soins ». Derrière ce changement de nom se cache une véritable métamorphose du service qui s'est finalisée courant 2021.

Le département a subi une refonte totale de son organisation. Les services qui existaient à l'origine ont disparu au profit de trois nouveaux : le service «Soutien stratégique», le service «Institutions d'aide et de soins» ainsi que la cellule médicale - paramédicale qui avait été mise en place dès 2020. « Depuis que nous avons commencé la réflexion autour de cette réorganisation, le projet a évolué pour aller vers un regroupement des processus identiques mais aussi vers davantage de transversalité et d'intersectorialité », explique Muriel Quinet, directeur-chef de service du département. « Avec cette réorganisation, nous visions une répartition des compétences plus claire, logique et efficiente. »

Le service «Soutien stratégique»

Il s'occupe davantage de l'aspect politique et stratégique. Ce service gère également les concertations externes avec les principales parties prenantes (cabinets, fédérations, mutuelles...), les commissions techniques et assure le lien avec le CGSAP (Conseil de gestion de la Santé et de l'Aide aux personnes) et le CGG (Comité Général de Gestion) ainsi que le suivi des questions parlementaires.

Le service «Institutions d'aide et de soins»

Ce service est, pour sa part, en charge des agréments et conventions ou encore de la gestion et du contrôle des subventions organiques et facultatives. Il instruit également les plaintes transmises par le service Litiges & Médiation» et qui concernent nos établissements.

La cellule médicale-paramédicale

Composée de professionnels de la santé, la cellule médicale-paramédicale continuera le travail entamé en 2020 : soutenir les institutions dans le développement de la qualité des soins mais aussi développer des politiques en matière de prévention et d'hygiène et de gestion de crises. Sa mission est 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.

Grâce à cette réorganisation du département, Iriscare pourra encore davantage soutenir ses institutions et répondre plus efficacement aux besoins du terrain.

Deux études pour améliorer les services aux personnes âgées et aux personnes handicapées

Améliorer le quotidien de nos aînés et des personnes en situation de handicap est l'un des fers de lance d'Iriscare. En 2021, deux projets d'envergure ont ainsi été lancés : la réalisation d'une étude de programmation pour le secteur des personnes âgées et la création d'un cadastre pour le secteur du handicap à Bruxelles.

La 6ème réforme de l'État a entraîné d'importantes modifications au niveau des politiques de soins et d'aide aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. Les compétences sont notamment réparties entre différents organismes ce qui peut mener à des situations compliquées. Afin de simplifier le quotidien des citoyens et des professionnels du secteur et d'améliorer l'offre de services, Iriscare a lancé deux projets d'envergure en 2021.

La programmation personnes âgées

Une étude a été lancée début 2021. Son objectif ? Analyser l'offre de services existant pour les personnes âgées, surtout en terme d'hébergement. Cela comprend les places en maisons de repos, en maison de repos et de soins mais également les places en centre d'accueil de jour et en résidences-services. Un volet a également été intégré afin de faire un état des lieux des aides à domicile et d'analyser les alternatives existantes et le nombre de places disponibles.

Le but de cette étude est double. D'une part, il s'agit d'avoir une vision globale de ce qui existe sur Bruxelles. D'autre part, elle doit permettre une réflexion sur les besoins de ce secteur. Différents scénarios seront alors élaborés afin d'essayer de définir le nombre maximum de lits qui doivent être ouverts en maisons de repos et en maisons de repos et de soins, en fonction de l'évolution de l'offre d'alternatives et d'aides à domicile.

Pourquoi ? Le Collège réuni peut décider de fixer un plafond maximum de lits finançables. Il peut également définir une programmation, c'est-à-dire une liste de critères sur la base desquels il peut décider des projets qui vont ou non recevoir un financement pour des lits.

A l'heure actuelle, il existe un moratoire. Cela signifie qu'aucun nouveau lit ne peut être ouvert. Cette étude permettra de faire évoluer la programmation en fonction du nombre de lits qu'il est nécessaire d'ouvrir et des implications financières. L'idée générale est d'adapter la programmation et l'offre d'hébergement actuelle en fonction des besoins sur le terrain.

Un cadastre pour le secteur du handicap

Du côté du secteur pour les personnes en situation de handicap, cela bouge également. La réalisation d'un cadastre a débuté en septembre 2021, en collaboration avec la COCOF. L'objectif ? Réaliser dans un premier temps un véritable cadastre de l'offre de services pour les personnes en situation de handicap à Bruxelles et dans un second temps, faire une évaluation des besoins des personnes en situation de handicap sur Bruxelles en vue de parvenir à une programmation de l'offre et son amélioration pour l'avenir. Il s'agit notamment de la création d'un guichet unique permettant de recevoir, pour un particulier, toute l'information existante en matière de handicap sans devoir lui-même s'adresser à divers interlocuteurs.

L'année 2022 verra la poursuite de ces projets. Du côté de la programmation personnes âgées, le rapport final devrait être rédigé durant le premier trimestre. Les résultats de l'étude seront donc connus et permettront de définir et choisir le meilleur scénario pour le futur.

L'étude pour le cadastre pour le secteur du handicap, quant à elle, doit durer un an et se poursuivra donc également en 2022.

Iriscare met un point d'honneur à mener une politique ambitieuse, coordonnée, tournée vers le citoyen et régulièrement adaptée afin de répondre le mieux possible aux besoins des professionnels mais également de nos aînés et des Bruxellois en situation de handicap.

Les maisons de soins psychiatriques disent aurevoir à la facturation papier

En 2022, les maisons de soins psychiatriques bruxelloises passeront à la facturation électronique mensuelle. Première étape importante de la mise en place de cette mesure de simplification administrative : le passage courant 2021 à la facturation électronique trimestrielle.

A Bruxelles, 2021 marque la fin de la facturation papier dans les maisons de soins psychiatriques (MSP). C'est un travail important qui a été lancé par Iriscare.

Une simplification administrative

Avant cette étape importante, la facturation était encore en papier. Cependant, le passage à la facturation électronique représente une vraie simplification administrative puisque cela réduira le temps de traitement (autant pour les institutions que pour les organismes assureurs) de ces factures.

Mais ce n'est pas le seul avantage au passage à la facturation électronique. Cela représente également un processus plus sûr, une diminution du risque d'erreurs, un contrôle des factures automatisé, une plus grande réactivité et, évidemment, un réel gain de temps.

Un passage en deux temps

Un tel changement ne se fait pas du jour au lendemain. Dans ce cas-ci, il est marqué par deux étapes importantes. La première a marqué l'année 2021. En effet, quatre MSP sont déjà passées à la facturation électronique trimestrielle (trois en avril 2021 et une en octobre 2021). L'objectif est de tester le système avant de passer à l'étape suivante : les quatre établissements passeront à la facturation électronique mensuelle en 2022. La cinquième MSP passera, quant à elle, directement à la facturation mensuelle cette même année.

Il est important pour Iriscare, en tant qu'organisme public, de faciliter et limiter les démarches administratives de ses partenaires et des assurés sociaux.

Annexes

IRISCARE - BUDGET



Aperçu 2021¹

| Recettes | 1 366 829 002,28 € |
|---|---------------------------|
| Dotation Allocations Familiales | 901 531 152,00 € |
| Dotation Santé | 332 864 946,00 € |
| Dotation Aide aux Personnes | 62 399 623,00 € |
| Dotation Non-marchand | 9 654 000,00 € |
| Dotation Fonctionnement | 28 045 597,00 € |
| Dotation Investissements | 1 847 000,00 € |
| Allocations familiales à récupérer | 15 430 593,75 € |
| Subventions à récupérer | 9 054 288,99 € |
| Remboursement frais d'administration caisses d'allocations familiales et mutualités régionales | 87 112,97 € |
| Remboursement frais d'administration ORINT | 13 361,99 € |
| Remboursement fonds Maribel | 346 943,34 € |
| Régularisations mutualités Bruxelloises | 4 305 452,14 € |
| Conventions internationales | 150 582,44 € |
| Recettes de fonctionnement (loyer, ...) | 1 098 348,66 € |

| Dépenses | 1 369 146 402,19 € |
|--|---------------------------|
| Paiement des prestations familiales | 893 879 708,42 € |
| Prestations familiales irrécouvrables | 355 251,40 € |
| Subventions facultatives politique familiale | 355 251,40 € |
| Subventions organiques politique familiale | 88 000,00 € |
| Cotisations 2 ^{ème} pilier de pension | 369 845,51 € |
| Subventions facultatives ² "Santé" (sauf subventions COVID) | 325 850,98 € |
| Subventions facultatives "Santé" - compensation COVID | 16 549 704,94 € |
| Subventions facultatives "Aide aux Personnes" (sauf subventions COVID) | 4 979 610,05 € |
| Subventions facultatives "Aide aux Personnes" - compensation COVID | 21 424,25 € |
| Subventions organiques "Aide aux Personnes" | 33 611 518,58 € |
| Frais d'étude et de communication | 230 368,51 € |
| Soutien aux maisons de repos | 103 631,94 € |
| Achat de matériel de protection et de vaccination | 1 167 438,29 € |
| Allocation d'aide aux Personnes Agées (APA) | 25 567 779,06 € |

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.

IRISCARE - BUDGET



Aperçu 2021

| | |
|---|-------------------|
| Subventions facultatives "Accord non-marchand" | 11 503 035,72 € |
| Dépenses principalement financées via les mutualités bruxelloises ³ : | |
| - Maisons de repos | 258 346 588,02 € |
| - Santé Mentale (maisons de soins psychiatriques et initiatives d'habitations protégées) | 18 789 387,13 € € |
| - Conventions de revalidation | 29 806 851,22 € |
| - Équipes palliatives multidisciplinaires | 1 520 408,31 € |
| - Sevrage tabagique | 35 570,00 € |
| - Aides à la mobilité | 4 249 316,03 € |
| - Conventions Internationales et régularisations | 2 353 000,00 € |
| Frais d'administration organismes de paiement : | |
| - caisses d'allocations familiales | 12 873 698,35 € |
| - mutualités régionales (SMR's et CAAMI) | 8 165 863,47 € € |
| Frais de fonctionnement au SPF Sécurité Sociale - APA | 25 430,55 € |
| Frais d'administration ORINT (Organe interrégional pour les prestations familiales) | 192 344,40 € |
| Expertises médicales (SPF Sécurité Sociale) | 515 242,25 € |
| Frais de personnel et de fonctionnement | 40 341 116,47 € |
| Frais d'investissement | 1 033 576,83 € |

RESULTAT (recettes - dépenses)

-2 317 399,91 €⁴

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

⁴ Vu que les moyens reçus pour l'année 2020 ont dépassé les dépenses, une partie de ces moyens a été utilisée pour financer des dépenses de l'année 2021. Cela a diminué le recours aux dotations 2021, ce qui donne un résultat négatif.