



Rapport annuel 2023

2023 : Une année de transformation et d'innovation pour Iriscare

L'année 2023 a été marquée par de nombreux projets et réalisations au sein d'Iriscare grâce à l'engagement constant de chacun de nos départements. L'effort déployé par tous les services a permis d'atteindre nos objectifs avec succès. Cette dynamique a conduit à des avancées significatives dans nos secteurs d'activité.

Dès janvier, Iriscare a mis en œuvre de nouvelles modalités d'inspection dans divers domaines, notamment les services aux aînés, aux personnes en situation de handicap, l'aide à domicile et les milieux d'accueil pour enfants. Ces nouvelles procédures constituent une première étape vers un contrôle plus transparent et efficient des institutions conventionnées par Iriscare.

L'année a également vu l'entrée en vigueur de nouvelles mesures visant à améliorer le secteur de l'hébergement pour aînés, avec l'introduction d'agrément illimités et un mécanisme de récupération des lits non occupés. De cette manière, Iriscare aspire à mieux ajuster l'offre aux besoins réels dans un contexte où le nombre de lits disponibles dépasse la demande. L'ambition est de ramener progressivement l'offre à hauteur de la demande pour ensuite ne développer que des projets adaptés aux besoins.

Il y a également du changement du côté de l'accès aux suppléments sociaux. Le droit à ces suppléments est désormais soumis à un test sur le revenu cadastral global du ménage. L'objectif de cette mesure est de mieux cibler les familles ayant réellement besoin de ce soutien financier.

Par ailleurs, 2023 marque également la deuxième année d'activité du Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap (CEAH) à Bruxelles. Le nombre de demandes ne cesse de croître, avec 8.338 nouvelles requêtes cette année. Cela porte à 13.095 le nombre total de demandes traitées depuis la création du Centre.

La cadre de travail fait également l'objet d'une attention particulière chaque année. Ainsi, nous avons encore renforcé nos efforts pour créer un cadre de travail stimulant tout en affirmant notre engagement environnemental comme en témoignent les deux distinctions obtenues : le label "Great Place to Work" valorise notre démarche continue pour offrir un environnement de travail favorisant le bien-être et l'épanouissement de nos collaborateurs. Le label « Ecodyn », souligne quant à lui nos progrès en éco-gestion.

Enfin, l'année 2023 a aussi été marquée par le départ d'Anne Ottevaere, fonctionnaire dirigeante adjointe d'Iriscare, qui s'est lancée dans une nouvelle aventure après de nombreuses années de dévouement et d'engagement, notamment au sein de FAMIFED et d'Iriscare.

Ces 12 mois écoulés représentent période de transition et d'innovation pour un avenir plus efficace et centré sur les besoins de nos bénéficiaires. Nous abordons l'avenir avec ambition et détermination, soutenus par une équipe engagée et des objectifs clairs.

A propos

3.596 demandes reçues d'allocation d'aide aux personnes âgées

En 2023, Iriscare a reçu 3.596 demandes d'allocation d'aide aux personnes âgées. Dans la majorité des cas, les demandes ont été introduites par l'intermédiaire d'une institution.

En 2023, Iriscare s'est occupé, pour la troisième année, de l'octroi de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA).

L'APA, qu'est-ce que c'est ?

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 696,44 € par mois (en 2023).

Cette allocation est gérée par Iriscare depuis le 1^{er} janvier 2021.

7.905 dossiers en 2023

En 2023, on compte 3.596 demandes reçues dont 685 via formulaire papier, 7.905 dossiers gérés et 8.006 appels traités.

ALLOCATIONS D'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES

2023 en quelques chiffres

- | 3.596 demandes
- | 7.905 dossiers
- | 8.006 appels



On constate qu'environ $\frac{1}{4}$ des demandes ont été introduites par le bénéficiaire. Le reste des demandes ont été introduites par l'intermédiaire d'une institution (mutualité, CPAS, maisons de repos, ...).

La plateforme lancée par Iriscare dans le cadre de l'APA facilite l'introduction des demandes, en particulier par les mutuelles, les CPAS, les maisons de repos et les aidants-proches. Cela permet de donner plus efficacement accès à cette aide aux personnes qui y ont droit.

Un cadre de travail sain et épanouissant pour nos collaborateurs

Le bien-être au travail constitue un élément central du monde du travail, tant pour la satisfaction professionnelle que pour la santé des collaborateurs. Conscient de cette importance, Iriscare s'engage à créer un environnement positif pour ses équipes.

Les employeurs jouent un rôle crucial en ce qui concerne la santé des travailleurs, mais également leur épanouissement sur leur lieu de travail. Dans ce cadre, afin de favoriser le bien-être de ses collaborateurs, Iriscare entreprend un certain nombre d'actions concrètes.

Des moments de convivialité

Nos collaborateurs ont vécu une année rythmée par divers événements favorisant la cohésion au sein de l'institution et à améliorer les contacts entre les différents services. Le service communication a organisé une fête du personnel et un barbecue, tandis que de son côté, le service social a pour sa part orchestré la journée familiale, la semaine saine, la fête de Saint-Nicolas, et a distribué des chocolats pour Pâques.

En parallèle, les différents services ont bénéficié de la possibilité d'organiser des teambuildings pour se retrouver et partager des moments de convivialité.

Primes, aides et avantages

Le service social joue un rôle central chez Iriscare en favorisant le bien-être des collaborateurs de différentes manières. Les événements qu'il organise ne représentent qu'une partie de son travail. Il offre également des primes, des aides financières et des prêts (prime de naissance-adoption, prime de scolarité, prime pour enfant handicapé, intervention financière dans les stages...). La santé constitue également une priorité avec l'organisation de campagnes de vaccination préventive (vaccin contre la grippe, dépistage du cancer), le soutien aux malades de longue durée et la gestion de l'assurance hospitalisation ainsi que du pack santé (75 € par an et par collaborateur pour le remboursement de certains frais médicaux). En 2023, le service social a également géré les écochèques ainsi que la rubrique artistique en organisant un concours photo sur l'intranet.

Les autres projets

D'autres projets sont également mis en œuvre pour encourager le bien-être au travail, que ce soit la sécurité, le développement et les formations. Pour Iriscare, il est primordial d'investir dans un environnement de travail positif.

Le début des travaux du Flex@work ont également marqué l'été 2023. Une étape importante pour notre organisation. Depuis 2020, notre équipe est passée de 150 à plus de 350 collaborateurs, nécessitant une utilisation plus rationnelle de nos bureaux. Le travail flexible est basé sur l'activité et axé sur la collaboration. Il a pour but d'offrir plus de confort sur le lieu de travail et de rapprocher les collaborateurs en optimisant les espaces par étage. En savoir plus sur le Flex@work.

Bilan 2023 : Résultats financiers et projets clés

Pour Iriscare, l'année 2023, se clôture avec des dépenses s'élevant à 1.736.063.266,59 € et des recettes atteignant 1.717.174.281,10 €. Parallèlement, plusieurs projets ont bénéficié du soutien du service Budget, financement & monitoring.

1.736.063.266,59 € de dépenses

Pour l'année 2023, la totalité des dépenses s'élève à 1.736.063.266,59 €. Un montant qui comprend notamment le paiement des prestations familiales (1.058.291.202,53 €), le forfait MR-MRS (328.587.705,06 €), les subventions facultatives "Aide aux personnes" (17.880.559,54 €), l'APA (31.379.972,14 €) ou encore les frais de personnel et de fonctionnement (50.239.130,04 €).

1.717.174.281,10 € de recettes

Concernant les recettes, Iriscare clôture l'année avec un total de 1.717.174.281,10 €. Cela couvre, par exemple, les recettes de fonctionnement (2.249.166,63 €), les allocations familiales à récupérer (61.600.472,46 €) mais également différentes dotations : allocations familiales (1.041.855.000 €), la santé (425.284.000 €), aide aux personnes (92.951.000 €), non-marchand (31.211.000 €), fonctionnement (48.999.000 €) et investissements (1.890.000 €).

Avancées du projet Curas et Création d'un répertoire des établissements et du personnel

En 2023, le service Budget, Financement et Monitoring a poursuivi le développement du projet Curas. Depuis janvier 2023, Iriscare est responsable de la gestion de l'application de financement Curas, qui traite le calcul, le paiement et la communication des financements pour environ 170 institutions de soins bruxelloises. Au cours du premier semestre de 2023, Iriscare a recueilli les retours des utilisateurs afin d'améliorer l'ergonomie et d'optimiser l'application, avec des ajustements effectués durant la seconde moitié de l'année.

Le service a également développé un répertoire des institutions et des données du personnel. Ce projet vise à fournir à Iriscare un répertoire de tous les employeurs bruxellois et de leurs employés. Le répertoire contient toutes les données administratives des institutions ainsi que les données salariales et d'emploi des travailleurs dans tous les secteurs financés par Iriscare et Vivalis.

En ce qui concerne les allocations familiales, plusieurs rapports statistiques sur le nombre d'enfants ayants droit et de bénéficiaires d'allocations et leurs caractéristiques sociodémographiques et barémiques ainsi que les montants moyens perçus ont été publiés sur le site de Stat Iriscare.

L'exécution du budget a également été mise en ligne et il est désormais possible de consulter les subventions accordées aux différents établissements.

Voici un aperçu non-exhaustif de l'année 2023 d'Iriscare. Le détail des dépenses et des recettes est disponible dans le tableau annexe.

Flex@work : une nouvelle façon de (co)-travailler

Iriscare et Vivalis ont présenté le projet Flex@Work, inspiré par les changements intervenus dans les méthodes de travail depuis la pandémie de Covid-19. Cette évolution a conduit à une plus grande attention portée aux réunions hybrides et au télétravail, ce qui a modifié les attentes et les besoins du personnel. Flex@Work offre une solution pour utiliser plus efficacement l'espace disponible et créer un environnement de bureau attrayant où la collaboration et les contacts sociaux sont essentiels.

Flex@Work met l'accent sur un environnement de travail basé sur l'activité, où les employés ne sont plus liés à un lieu de travail fixe. Ils peuvent choisir parmi différentes zones de travail en fonction de leur activité du jour. Les zones de travail flexibles, telles que les bureaux paysagers, les salles de réunion et les bulles de concentration, offrent un espace propice à la productivité et à la variété. En outre, les bureaux seront dotés d'équipements modernes tels que des outils de réunion améliorés, des espaces de travail silencieux et des coins café à chaque étage.

Outre le réaménagement des postes de travail, Flex@Work encourage l'équilibre entre le télétravail et le travail de bureau. Les employés ont la possibilité de travailler à domicile jusqu'à trois jours par semaine, tout en maintenant un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Les travaux de rénovation, qui constituent une partie essentielle de Flex@Work, ont commencé en août 2023 et dureront jusqu'en 2025. Lors du lancement du projet, plusieurs sessions d'information ont été organisées, expliquant à la fois la philosophie générale du projet ainsi que des sessions d'information organisées par étage. Tout au long de la période de rénovation, nous tiendrons les employés informés via la section « flex@work » sur Connect et les employés peuvent contacter l'équipe du projet pour poser leurs questions via une adresse e-mail dédiée.

Iriscare a obtenu le label "Great Place to Work"

Iriscare a été certifié comme un excellent lieu de travail par le label "Great Place to Work". Cette reconnaissance témoigne notre engagement continu envers le bien-être de nos employés et de son environnement de travail.

Le label "Great Place to Work" est décerné aux entreprises et organisations qui se distinguent par leurs bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines, de culture d'entreprise et d'engagement des employés. Après un processus d'évaluation rigoureux mené auprès des employés par l'institut "Great Place to Work", Iriscare a été reconnu comme répondant aux critères élevés définies par cet organisme.

Une culture d'entreprise positive, inclusive et stimulante

"Nous sommes ravis d'avoir reçu le label 'Great Place to Work', qui témoigne de notre engagement envers nos employés et de notre volonté constante de créer un environnement de travail agréable et propice au bien-être", déclare Maryline Vergouts, responsable des ressources humaines. "Cette distinction reflète l'effort collectif de notre équipe pour favoriser une culture d'entreprise positive, inclusive et stimulante."

Une reconnaissance de l'engagement d'Iriscare envers le bien-être au travail

Le processus d'évaluation du label "Great Place to Work" comprend une enquête approfondie auprès des employés, évaluant des aspects tels que la convivialité, la crédibilité, la fierté, le respect et l'équité. Les résultats positifs obtenus par Iriscare témoignent de l'engagement de notre organisation envers l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs.

Cette reconnaissance renforce la position d'Iriscare en tant qu'employeur de choix offrant un cadre favorisant l'épanouissement professionnel et personnel.

Les valeurs, mission et avantages d'Iriscare

Découvrez Iriscare, ses valeurs et ses missions ainsi que tous les avantages de travailler au sein de son organisme.

Iriscare en 2023 : bien-être, image et croissance renforcées

Iriscare continue de croître chaque année. En 2023, nous avons accueilli 36 nouveaux collaborateurs. Les différents projets du département RH ont permis à Iriscare de renforcer son image d'employeur grâce à son engagement dans l'amélioration du bien-être de ses collaborateurs.

Cette année encore, de nouveaux collaborateurs ont rejoint Iriscare pour contribuer à réaliser nos missions. En 2023, 35 personnes ont rejoint nos différents départements et services, portant à 355 le nombre total de collaborateurs.

RESSOURCES HUMAINES



2023 en quelques chiffres :



36

NOUVEAUX COLLABORATEURS

22

DÉPARTS

Plusieurs projets ont également marqué le quotidien du service RH.

Le label "Great place to work" décerné à Iriscare

Iriscare a été certifié comme un excellent lieu de travail par le label "Great Place to Work", en reconnaissance de son engagement envers le bien-être de ses employés et la qualité de son environnement de travail.

Ce label est décerné aux entreprises qui se distinguent par leurs bonnes pratiques en gestion des ressources humaines et leur culture d'entreprise, après une évaluation rigoureuse menée par l'institut "Great Place to Work". Consultez l'article "Iriscare a obtenu le label Great Place to Work" pour en savoir plus.

Présenter et renforcer les valeurs d'Iriscare via un théâtre d'entreprise

En juin, un théâtre d'entreprise a été organisé par la société Klein Barnum. Plusieurs représentations ont été offertes dans le cadre de cette activité interactive, visant à explorer les valeurs d'Iriscare, leur application au quotidien et leur impact sur le travail des collaborateurs.

Cette approche innovante favorise des réflexions approfondies et des échanges constructifs sur les valeurs fondamentales qui orientent les actions et les missions d'Iriscare.

Les salons de l'emploi : une stratégie gagnante pour le recrutement et l'image d'Iriscare

Le service RH s'est rendu sur des salons de l'emploi à plusieurs reprises. Participer à ces divers salons de l'emploi a permis à Iriscare de recruter plus efficacement, de renforcer son image en tant qu'employeur, de nouer des relations professionnelles et d'accéder à un panel de talents diversifiés.

En participant à ces salons l'équipe RH promeut efficacement la culture, les valeurs et les avantages de travailler pour Iriscare et a l'occasion de se différencier en tant qu'employeur en attirant des talents qui partagent les mêmes valeurs.

Famiris

Famiris a payé plus de 412 millions € d'allocations familiales en 2023

En 2023, la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales a payé des allocations aux familles bruxelloises. Au total, Famiris a versé 412.234.273,75 millions € d'allocations familiales.

En 2023, Famiris a rempli sa mission avec succès afin de soutenir les familles qui lui font confiance.

Plus de 412 millions € pour 121.268 enfants

Comme chaque année, les collaborateurs de Famiris ont travaillé d'arrache-pied pour permettre de payer en temps et en heure les allocations familiales de nos familles. En tout, ce sont 398 millions € d'allocations familiales qui ont été versées à 64.313 familles et 121.268 enfants.

FAMIRIS EN 2023 C'EST....



64.313 familles et **121.268** enfants



412.234.273,75 million € d'allocations familiales payées



62.692 enfants qui touchent un supplément social

Famiris est au service de chaque famille bruxelloise. Notre unique objectif ? Offrir le meilleur à chaque famille.

Familles et personnes

Allocations familiales : plus de 1 milliard € versés à Bruxelles

En 2023, la Région de Bruxelles-Capitale a payé 1.021.230.296,24 € d'allocations familiales à plus de 314.000 enfants. En plus des allocations familiales de base, différents suppléments peuvent être versés aux enfants bruxellois.

A Bruxelles, Iriscare a mis en place et gère le système d'allocations familiales. En tout, 1.021.230.296,24 € d'allocations familiales ont été versées pour au total plus de 340.000 enfants en 2023. Ces allocations familiales ont été versées aux familles via les cinq organismes de paiement bruxellois. Cela comprend la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales (Famiris) ainsi que quatre caisses privées (Infino Bruxelles, Parentia Bruxelles, Brussels Family et Kidslife Bruxelles).

ALLOCATIONS FAMILIALES À BRUXELLES

2023 en quelques chiffres

| 1.021.230.296,24 €
| 343.965 enfants différents



133.114 enfants bénéficiaires de suppléments sociaux

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. En moyen en 2023, 314.731 enfants par mois ont bénéficié d'allocations familiales. Parmi eux, 133.114 enfants ont également bénéficié d'un supplément social.

SUPLÉMENTS SOCIAUX À BRUXELLES

2022 en quelques chiffres

| 226.243.887,02 €
| 133.114 enfants



Prime de naissance et d'adoption

Les familles bruxelloises bénéficient également d'une prime unique à la naissance de leur enfant : l'allocation de naissance. Une prime est aussi octroyée dans le cadre d'une adoption. En 2023, 13.226.246,78 € de primes de naissances ont été payées pour 13.929 enfants. Par ailleurs, 20 primes d'adoption ont été versées pour un montant de 26.299,66 €.

PRIMES DE NAISSANCE À BRUXELLES

2023 en quelques chiffres

| 13.226.246,78 €

| 13.929 enfants



8.338 nouvelles demandes pour le Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap

L'année 2023 marque la deuxième année d'activité du Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap (CEAH) à Bruxelles. En tout, 8.338 nouvelles demandes ont été introduites en 2023 ce qui fait un total de 13.095 demandes depuis son existence.

Qu'est-ce que le CEAH ?

Ce centre 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 organismes bruxellois d'allocations familiales (dans le cadre des allocations familiales majorées) ou au service d'Iriscare en charge de l'APA (allocation pour l'aide aux personnes âgées). En fonction de ces informations, l'organisme qui octroie ces aides pourra alors déterminer le montant de l'allocation que la personne peut percevoir.

8.338 nouvelles demandes

En 2023, on compte 8.338 nouvelles demandes introduites dont 4.941 pour les allocations familiales et 3.397 pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA). Au total, il y a eu 8.060 décisions (4.478 pour les demandes concernant les allocations familiales et 3.582 pour les demandes concernant l'APA).

Au cours de cette année, 2.294 rendez-vous et consultations ont eu lieu au centre médical. La grande majorité des consultations concerne les enfants, car les dossiers liés à l'APA sont majoritairement fait sur place.-

CENTRE D'ÉVALUATION DE L'AUTONOMIE ET DU HANDICAP

En 2023...

- | **8.338** nouvelles demandes
- | **8.060** décisions
- | **2.294** rendez-vous effectifs



Tout est mis en place pour Iriscare et le CEAH afin de pouvoir accueillir les bénéficiaires dans les meilleures conditions.

Etablissements de soins

Nouvelles modalités d'inspection des institutions axée sur l'accompagnement

En 2023, les modalités d'inspection des maisons de repos ont connu une évolution significative. Désormais, une nouvelle équipe, sous la gestion d'Iriscare, est chargée de mener des inspections rigoureuses accompagnées d'un soutien proactif aux institutions. Si le conseil et l'accompagnement n'ont pas d'effet, des sanctions proportionnelles aux manquements sont appliqués par un autre service.

Depuis le 1er janvier 2023, Iriscare a mis en œuvre de nouvelles modalités d'inspection dans divers secteurs, notamment ceux des aînés, du handicap, des services d'aide à domicile, des services de réduction des risques (gérant notamment une salle de consommation à moindre risque "GATE"), ainsi que dans les milieux d'accueil pour enfants (crèches, accueillants d'enfants, etc.).

Une approche axée sur l'accompagnement

La mise en œuvre de cette nouvelle méthodologie fait suite à la réforme des maisons de repos. Après l'adoption d'une nouvelle réglementation encadrant le secteur et introduisant notamment des sanctions administratives financières en cas de non-respect des normes, il était crucial de faire évoluer la philosophie des inspections en concertation avec les parties prenantes. L'accompagnement des institutions vise, dans le cadre d'une dynamique constructive entre les institutions et le Service Accompagnement, Contrôle et Qualité, à développer de meilleures pratiques, prenant en compte le bien-être et la qualité de vie des bénéficiaires. L'objectif est de stimuler une dynamique d'amélioration continue.

Nouveautés depuis le 1er janvier 2023 :

- Création, au sein du Service Accompagnement, Contrôle et Qualité, d'une nouvelle équipe pluridisciplinaire de contrôleurs qualité, incluant des infirmiers, des ergothérapeutes et des assistants sociaux;
- Renforcement de la collaboration entre la gestion administrative et le contrôle et l'accompagnement pour améliorer le suivi des dossiers;
- Mise en place d'un processus de contrôle et d'inspection objectif et transparent, couplé à un accompagnement pour la compréhension des normes et le respect de celles-ci.

Perspectives pour les autres institutions

La reprise du contrôle par Iriscare concerne actuellement certains secteurs spécifiques, mais il ne s'agit que d'une première étape. Dans les années à venir, toutes les institutions conventionnées ou agréées par Iriscare pourront tirer parti de contrôles transparents et adaptés à leurs spécificités, soutenant l'objectif permanent et continu de la qualité et ce, au profit des bénéficiaires.

Réforme du secteur des aînés : bien-être et renforcement de l'accompagnement

Il est essentiel de repenser et de faire évoluer l'accompagnement de nos aînés en maisons de repos. C'est pourquoi Iriscare a lancé une réforme profonde du secteur avec pour objectif l'amélioration du bien-être des personnes âgées, mais également des professionnels du secteur.

Cette volonté passe par une stabilisation de l'offre et des projets plus qualitatifs. Plus concrètement par la révision de l'Ordonnance du 24 avril 2008 relative aux établissements pour aînés (entrée en vigueur le 1er janvier 2023). Elle a pour objectif de stabiliser le secteur, mieux contrôler l'offre, et développer des projets d'établissements plus qualitatifs qui correspondent davantage aux besoins des aînés.

Dans la pratique :

- L'Ordonnance et son arrêté d'exécution met en place une programmation transitoire qui fixe le nombre maximum de places dans les maisons de repos (MR), les maisons de repos et de soins (MRS), centres de soins de jour (CSJ) et court séjours (CS) qui peuvent être exploitées;
- Elle met également en place un mécanisme d'expiration des autorisations de mise en service et d'exploitation (ASMESE) et un mécanisme de récupération des places agréées inoccupées pour MR et MRS. Les cessions de place entre établissements sont désormais interdites;
- Afin d'offrir une diversité de choix aux aînés, l'Ordonnance acte également que le secteur privé commercial ne peut obtenir plus de 50% des ASMESE;
- Le développement de critères qualitatifs pour l'octroi des nouvelles ASMESE est quant à lui en cours.

Des normes d'agrément tournées vers le bien-être des résidents

L'Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements pour aînés, et les normes spéciales applicables aux groupements et fusions d'établissements **a été adopté le 18 janvier 2024 et entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2024**. Initiée par le Ministre de la Santé Alain Maron et Iriscare, il vise à amener les MR et MRS vers un changement de culture dans l'accueil, l'accompagnement et les soins tournés vers le bien-être des aînés. L'arrêté poursuit l'objectif de sortir d'un modèle d'établissements axé sur les soins en soutenant la transformation des MR et MRS en véritables lieux de vie pour les aînés.

La préservation de l'autonomie, de la participation et de la liberté de choix des aînés, ainsi que la valorisation de leurs capacités est un aspect central de cette réforme. L'arrêté s'est inspiré pour cela des modèles Tubbe et Montessori afin de définir une approche commune à toutes les maisons. Parmi les grands axes de changements, soulignons également l'amélioration de la qualité des soins dans une démarche d'amélioration continue, de l'infrastructure, de l'alimentation et du plaisir de manger, ainsi que l'ouverture des établissements à la vie locale, l'amélioration de l'accessibilité de l'information et la transparence des prix.

Lieu de travail attractif et porteur de sens pour le personnel

Les nouvelles normes d'agrément soutiennent également la transformation des MR et MRS en lieu de travail attractif et porteur de sens pour les membres du personnel. Pour y parvenir, une attention toute particulière est portée au renforcement des formations du personnel ainsi qu'à leur participation aux décisions pour plus de concertation et de cohésion avec les aînés. Tout cela dans le but de privilégier des soins axés sur la relation.

Dans ce contexte, Iriscare a fait appel à la Fondation Roi Baudouin pour développer le projet « It takes a village » : un dispositif de soutien aux MR et MRS afin de les aider à mettre en œuvre les nouvelles normes et les accompagner dans ce changement de culture au sein de leur établissement.

Les maisons de repos qui le souhaiteront pourront bénéficier de formations, de séances de coaching, des séances de co-développement et d'échanges de bonnes pratiques sur diverses thématiques pour l'ensemble des membres de leur personnel.

Du personnel complémentaire pour renforcer l'accompagnement des aînés

L'arrêté ministériel du 6 novembre 2003 fixant le montant et les conditions d'octroi de l'intervention dans les maisons de repos et de soins et dans les maisons de repos pour personnes âgées a été révisé (entrée en vigueur 1^{er} janvier 2024) par l'Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune visant à augmenter le taux d'encadrement des résidents des MR et MRS en termes de personnel de réactivation et visant à réformer la formation des personnes de référence pour la démence (adopté le 14 septembre 2023).

Cette révision a permis d'augmenter le taux d'encadrement des résidents des maisons de repos et des maisons de repos et de soins en termes de personnel de réactivation : 0,7 ETP par 30 résidents pour tous les profils de dépendance pour un budget de 18 millions d'euros/an.

La liste des qualifications qui rentrent sous le statut de "personnel de réactivation" a également été élargie pour répondre aux besoins des projets de vie des maisons.

Cette augmentation et révision de la qualification du personnel de réactivation permet :

- D'augmenter l'encadrement de façon substantielle pour tous les résidents et d'améliorer leur accompagnement;
- D'améliorer l'équilibre entre personnel soignant et personnel de réactivation sans toucher au personnel soignant déjà en place, et de permettre une meilleure répartition des tâches;
- De permettre aux MR et MRS de diversifier les profils de leurs membres du personnel et de mieux s'adapter aux besoins des résidents, dans un contexte où la pénurie touche particulièrement les aides soignant(e)s et les infirmier(e)s;
- De soutenir la transformation des MR et MRS en véritables lieux de vie.

La réforme du secteur des aînés comprend également

- De nouvelles modalités d'inspection des institutions axée sur l'accompagnement;
- Une amélioration de l'équilibre des sanctions administratives, de l'encadrement dans les établissements et de la formation;
- De nouvelles normes de sécurité incendie spécifiques suivront également au cours de l'année 2024.

Pour en savoir plus sur les nouvelles normes d'agrément et les divers outils qu'Iriscare met à disposition des MR et MRS rendez-vous sur le site d'Iriscare.

Vers des sanctions administratives équilibrées et un renforcement l'encadrement dans les établissements d'accueil pour personnes âgées

La révision de l'ordonnance du 24 avril 2008 relative aux établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées a permis d'instaurer un nouveau régime de sanctions administratives plus adaptées à chaque situation. Par ailleurs les résidents des MR et MRS peuvent à présent compter sur un plus grand taux d'encadrement. Tandis qu'au sein du personnel, les référents pour la démence bénéficient à présent d'une nouvelle formation.

Un nouveau régime de sanctions administratives

Auparavant, la seule sanction qui existait était le retrait de l'agrément et, donc, la fermeture de la maison de repos. Ce nouveau régime de sanctions administratives est appliqué depuis le 19 août 2023.

Avec ce nouveau régime, il s'agit de créer des sanctions moins radicales que la fermeture pure et simple de l'établissement, tout en gardant une certaine proportionnalité entre les manquements constatés et la sanction proposée. Ces sanctions ont aussi pour objectif d'avoir un effet dissuasif.

Plusieurs sanctions et mécanismes d'accompagnement existent désormais :

- La suspension de l'agrément ou de l'autorisation de fonctionnement provisoire d'un établissement en cas du non-respect des normes d'agrément;
- Le refus ou retrait d'agrément ou d'autorisation de fonctionnement provisoire;
- La désignation d'un commissaire chargé d'accompagner la direction de l'établissement le temps nécessaire pour régulariser les manquements graves constatés;
- Des amendes administratives.

Ces sanctions seront mises en œuvre uniquement lorsque toutes les formes d'accompagnement prévues ont été épuisées.

La réforme de la formation des référents pour la démence

L'Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune visant à augmenter le taux d'encadrement des résidents des maisons de repos, des maisons de repos et de soins en termes de personnel de réactivation a été adopté le 14 septembre 2023. Ce changement vise également à réformer la formation des personnes de référence pour la démence

Il a pour objectif :

- De garantir la mobilité inter-entités des référents pour la démence, quel que soit le lieu de formation (en s'alignant sur la Réforme en Région wallonne);
- D'améliorer les standards bicommunautaires de formation et leur cohérence vis-à-vis des missions des référents pour la démence.

Concrètement cela se traduit par :

- La reconnaissance des cycles de formation des autres régions/communautés
- L'augmentation du volume horaire global à 70 h (au lieu de 60 h)
- De nouveaux contenus.

Pour en savoir plus sur les nouvelles normes d'agrément et les divers outils qu'Iriscare met à disposition des MR et MRS rendez-vous sur le site d'Iriscare.

Annexes

IRISCARE - BUDGET



Aperçu 2023¹

Recettes	1.717.174.281,10 €
Dotation Allocations Familiales	1.041.855.000,00 €
Dotation Santé	425.284.000,00 €
Dotation Aide aux Personnes	92.951.000,00 €
Dotation Non-marchand	31.211.000,00 €
Dotation Fonctionnement	48.999.000,00 €
Dotation Investissements	1.890.000,00 €
Allocations familiales à récupérer	61.600.472,46 €
Subventions à récupérer	4.774.671,50 €
Remboursement frais d'administration caisses	0,00 €
d'allocations familiales et mutualités régionales	95.194,67 €
Remboursement frais d'administration ORINT	409.876,53 €
Remboursement fonds Maribel	3.279.148,52 €
Régularisations mutualités Bruxelloises	2.467.863,07 €
Conventions internationales	107.887,72 €
Recettes de fonctionnement (loyer, ...)	2.249.166,63 €

Dépenses	1.736.063.266,59 €
Paiement des prestations familiales ¹	1.058.291.202,53 €
Prestations familiales irrécouvrables	193.060,69 €
Subventions facultatives politique familiale	18.000,00 €
Subventions organiques politique familiale	0,00 €
Cotisations 2 ^{ème} pilier de pension	355.159,01 €
Subventions facultatives ² "Santé"	2.298.719,37 €
Subventions facultatives "Aide aux Personnes"	17.880.559,54 €
Subventions organiques "Aide aux Personnes"	40.431.784,52 €
Montants irrécouvrables de soins de santé et d'aide aux personnes	40.044,99 €
Frais d'étude et de communication	115.918,01 €
Soutien aux maisons de repos	0,00 €
Achat de matériel de protection et de vaccination	329.459,42 €
Allocation d'aide aux Personnes Agées (APA)	31.379.972,14 €

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 2023¹

Subventions facultatives "Accord non-marchand"	33.643.929,14 €
Dépenses principalement financées via les mutualités bruxelloises ³ :	
- Maisons de repos	328.587.705,06 €
- Santé Mentale (maisons de soins psychiatriques et initiatives d'habitations protégées)	27.465.129,99 €
- Conventions de revalidation	42.098.865,94 €
- Équipes palliatives multidisciplinaires	1.117.292,26 €
- Sevrage tabagique	42.260,00 €
- Aides à la mobilité	5.704.000,00 €
- Conventions Internationales et régularisations	4.428.670,57 €
- Régularisations mutualités bruxelloises	2.797,56 €
Frais d'administration organismes de paiement :	
- caisses d'allocations familiales	15.738.619,48 €
- mutualités régionales (SMR's et CAAMI)	11.244.989,69 €
Frais de fonctionnement au SPF Sécurité Sociale - APA	0,00 €
Frais d'administration ORINT (Organe interrégional pour les prestations familiales)	64.685,20 €
Expertises médicales (SPF Sécurité Sociale)	72.302,52 €
Indemnité à l'INAMI gestion administrative conventions internationales	66.754,54 €
Frais de personnel et de fonctionnement	50.239.130,04 €
Frais d'investissement	1.776.355,20 €
Remboursement des dotations de fonctionnement des Services du Collège Réuni	61.826.070,88 €
Remboursement des dotations d'investissement des Services du Collège Réuni	609.828,30 €

RESULTAT (recettes - dépenses)

-18.888.985,49 €

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