



Rapport annuel 2024

2024 : des réformes et des projets au service des Bruxellois

Evolution. Voici l'un des mots qui pourrait définir l'année 2024 chez Iriscare. De nombreux projets ambitieux ont connu des avancées significatives, toujours au bénéfice des Bruxellois.

Dès le début de l'année, Iriscare a ajouté une nouvelle corde à son arc en prenant en charge le remboursement des aides individuelles à l'inclusion.

Du côté des familles, ce sont encore plus de 300.000 enfants bruxellois qui ont bénéficié d'allocations familiales en 2024.

Pour le secteur des aînés, l'accent était de nouveau mis sur l'accompagnement de nos institutions. La réforme tant attendue et qui a demandé un travail important de la part de nos équipes, a été adoptée en début d'année et est entrée en vigueur au 1^{er} septembre. L'année a également été marquée par le premier exercice de récupération des lits inoccupés des maisons de repos et de maisons de repos et de soins. En parallèle, Iriscare a débuté le financement de la coordination du réseau des référents démence des maisons de repos et de soins bruxelloises. L'objectif reste le même : améliorer le bien-être des habitants des maisons de repos et répondre à leurs besoins.

Le département politique des institutions d'aide et de soins a également finalisé en 2024 la réforme des centres de réadaptation ambulatoire.

Mais ce n'est pas tout. Nos autres départements et services n'ont pas été en reste et ont continué à travailler sans relâche pour les Bruxellois. C'est le cas du Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap (CEAH) et du Service APA (Allocation pour l'aide aux personnes âgées) qui ont, une fois encore, traité efficacement de nombreuses demandes.

Iriscare a également mis à profit cette année pour renforcer sa transparence en mettant à disposition de tous des données chiffrées et budgétaires liées aux missions d'Iriscare. À cet effet, un tout nouveau site de statistiques a été mis en ligne.

En interne aussi, 2024 a été une année de changements positifs. D'abord au sein de la direction puisque Muriel Quinet a été nommée fonctionnaire dirigeant adjoint d'Iriscare. *« Je suis très heureuse qu'Iriscare puisse compter sur Muriel Quinet comme nouveau fonctionnaire dirigeant adjoint. C'est quelqu'un qui connaît très bien Iriscare. Je me réjouis déjà de l'avenir »*, a réagi Tania Dekens, fonctionnaire dirigeant d'Iriscare.

En termes de bien-être, plusieurs initiatives ont jalonné l'année des collaborateurs d'Iriscare, que ce soit via le projet Flex@Work, l'obtention du label Great Place to Work ou encore la centralisation du Service juridique.

Autant d'évolutions qui ont marqué l'année 2024 d'Iriscare et qui n'auraient pas été possibles sans l'implication et le travail de l'ensemble des collaborateurs.

A propos

Iriscare accueille 27 nouveaux collaborateurs

D'année en année, Iriscare continue de croître. En 2024, nous avons accueilli 27 nouveaux collaborateurs. Plusieurs projets ont également été menés, notamment en terme de diversité.

Cette année encore, de nouveaux collaborateurs ont rejoint Iriscare afin de mener à bien ses missions. En 2024, 27 personnes ont rejoint nos différents départements et services, portant à 363 le nombre total de collaborateurs.

En parallèle, plusieurs projets ont rythmé le quotidien du service RH.

RESSOURCES HUMAINES

2024 en quelques chiffres :



228

STATUTAIRES

135

CONTRACTUELS



273



90



117



246



150



126



87



27

NOUVEAUX COLLABORATEURS

20

DÉPARTS

Formation et Goodhabitiz

Parmi les valeurs qu'incarnent Iriscare, on retrouve bien évidemment la qualité. Un engagement important pour Iriscare qui veut garantir l'excellence de ses services, notamment via le partage de connaissances et la formation de ses collaborateurs.

C'est dans cette optique que le service RH continue à mettre disposition des collaborateurs d'Iriscare l'outil Goodhabitiz. Cette plateforme propose une grande variété de formations en ligne. Celles-ci permettent à nos collaborateurs de développer leurs compétences en sécurité de l'information, en gestion du stress, en microsoft word, en gestion de projet ou encore en management, en gestion du changement, en gestion du temps et en orientation client.

Un projet pour la diversité

A travers le projet de diversité, Iriscare vise à renforcer un cadre de travail où règne le respect des individus dans toutes les dimensions de leur identité, que ce soit en termes de valeurs, de sexe, de handicap, d'origine ou encore de styles de vie.

En 2024, les managers diversité et le groupe de travail ont étroitement collaboré pour mettre en place le plan d'actions d'Iriscare en matière de Diversité. Leur travail s'est principalement concentré sur deux axes majeurs :

- **Sensibilisation du personnel et des managers à la diversité** : plusieurs sessions de formation et de sensibilisation ont été organisées pour renforcer la compréhension et l'importance de la diversité au sein d'Iriscare. Ces sessions avaient pour objectifs, de créer un environnement de travail plus inclusif et respectueux.
- **Lutte contre le harcèlement et les violences au travail** : des actions spécifiques ont été mises en place afin de prévenir et combattre le harcèlement et les violences au travail. Des ateliers et des campagnes de sensibilisation sont également prévues en 2025 pour informer et former nos collaborateurs sur ces thématiques cruciales.

Iriscare continuera à encourager la formation continue de ses collaborateurs et à les sensibiliser à la diversité, afin de mener à bien ses missions dans un environnement agréable et inclusif.

Un nouveau site de statistiques pour un partage transparent des données

En savoir plus sur l'offre des maisons de repos, les allocations familiales ou encore le financement de différentes institutions à Bruxelles ? C'est maintenant possible ! En 2024, Iriscare a lancé un [nouveau site de statistiques](#). Celui-ci rend accessible à tous des statistiques ainsi que des données chiffrées et budgétaires liées aux missions d'Iriscare.

En 2024, Iriscare a lancé un tout [nouveau site de statistiques](#). Ce site offre une plateforme claire et structurée où les professionnels, les citoyens et les politiciens peuvent facilement accéder à tous les chiffres pertinents dont dispose Iriscare. Le site se veut interactif et permet à ses utilisateurs, selon le volet choisit, de sélectionner les données, la période ou encore la commune qui les intéresse.

Des données précises

L'initiative vise à mettre à disposition, de manière transparente, des statistiques et des données chiffrées validées et fiables concernant des domaines liés à la santé et à l'aide aux personnes en région bruxelloise. Que ce soit pour les allocations familiales, l'aide aux personnes âgées (APA), les institutions pour aînés, la santé mentale ou encore le secteur du handicap, ce nouveau portail permet d'avoir une vue claire sur des sujets essentiels en matière d'offre de santé et d'aide aux personnes. Les utilisateurs du portail peuvent également y trouver des informations budgétaires, notamment concernant le financement des institutions liées aux compétences d'Iriscare.

Un objectif de transparence

En centralisant ces données, Iriscare veut s'assurer que tout le monde ait accès aux mêmes informations précises et puisse, également, suivre leur évolution dans le temps. Le lancement de ce site de statistiques est une étape importante dans le renforcement de la transparence et de l'accessibilité des données relatives aux missions d'Iriscare.

Budget 2024 : dépenses, recettes et transparence !

Pour Iriscare, l'année 2024 s'est clôturée sur une note de transparence avec la mise en ligne d'un site de statistiques sur lequel on peut notamment retrouver le bilan budgétaire d'Iriscare. En 2024, les dépenses s'élevaient à 1.732.255.420,87 € et les recettes atteignaient 1.727.882.763,22 €.

Alors que l'année budgétaire d'Iriscare 2024 se clôturait, le service Budget, financement & monitoring a également lancé un site reprenant des statistiques ainsi que des données chiffrées et budgétaires liées aux missions d'Iriscare. Bien que les chiffres présentés dans cet article soient datés du 2 mai 2025, leur évolution peut être suivie directement sur [notre site de statistiques](#).

Des dépenses qui reflètent nos compétences

Les missions d'Iriscare sont multiples, et cette diversité se reflète naturellement dans son bilan budgétaire. Les différents postes de dépenses traduisent la variété de ses compétences. En parallèle des dépenses de gestion (par exemple, la rémunération du personnel ou les frais de fonctionnement), figurent une série de dépenses dans les secteurs pour lesquels Iriscare est compétent.

Ces différents secteurs sont présentés de manière claire et accessible sur le site de statistiques d'Iriscare, à travers plusieurs onglets thématiques. Dans les compétences liées à la famille, le paiement des allocations familiales a représenté la part la plus importante des dépenses (1.055.302.130,47 €). En matière de santé, c'est le forfait destiné aux maisons de repos (345.969.453,25 €) qui est le plus significatif. Les dépenses pour l'aide aux personnes, quant à elles, reprennent notamment l'APA qui représente 35.386.308,38 €. Au total, les dépenses pour l'année 2024 se sont élevées à 1.732.255.420,87 €.

Des recettes pour réaliser nos missions

Du côté des recettes, Iriscare clôture l'année avec un total de 1.727.882.763,22 €. Cela provient essentiellement de la dotation de Vivalis pour les missions et le fonctionnement (1.660.923.000 €). A cela s'ajoute d'autres recettes telles que les allocations familiales à récupérer (51.548.816,93 €), des montants à récupérer pour les subsides Accords non marchand (2.972.282,50 €) mais aussi les revenus de placements (1.043.234,46 €). Enfin des recettes plus ponctuelles viennent s'ajouter. Par exemple, les recettes du restaurant d'entreprise (23.171,73 €) ou les recettes de locations de locaux d'Iriscare à l'intérieur du secteur des administrations publiques (120.470,15 €).

Un site de statistiques

En 2024, le service Budget, Financement et monitoring a également travaillé sur plusieurs projets. Parmi ceux-ci, on retrouve - comme précisé précédemment - le [lancement d'un site de statistiques](#)¹ et de données budgétaires. Ce site offre également une multitude d'informations sur le budget d'Iriscare et le financement de diverses institutions. Le lancement de ce site de statistiques est une étape importante dans le renforcement de la transparence et de l'accessibilité des données relatives aux missions d'Iriscare.

Il s'agit ci-dessus d'un aperçu non-exhaustif de l'année 2024 d'Iriscare. Le détail des dépenses et des recettes ainsi que leur évolution peut être consulté sur ce nouveau [site dédié aux statistiques et données budgétaires](#).

La sécurité de l'information, une priorité pour Iriscare

En tant qu'organisme public, Iriscare est particulièrement attentif à la sécurité de l'information. Tout au long de l'année, notre responsable de la sécurité de l'information met en place différentes actions afin de garantir la protection des données.

Iriscare dispose depuis plusieurs années d'un service de sécurité de l'information qui met en œuvre diverses mesures pour garantir la protection des données. En 2024, Iriscare a continué à s'engager pour la protection des données personnelles et la sécurité de l'information. L'accent a été mis sur le renforcement de la culture de sécurité et le respect de la législation sur la vie privée.

Le RGPD au centre de nos missions

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en vigueur depuis 2018, fait désormais partie de notre quotidien. Pour s'y conformer, Iriscare a créé et tient à jour quotidiennement un registre de traitement des données de ses différents services. Dans ce cadre, Iriscare s'est également doté d'un logiciel RGPD qui nous permet de piloter en un clin d'œil tous les aspects liés au respect de la protection des données. Il s'agit d'un outil de pilotage essentiel afin d'avoir une vue globale concernant la conformité au RGPD. En tant qu'organisme public, Iriscare prend très au sérieux la protection des données personnelles.

Dans cette optique, le registre de traitement des données personnelles est un élément-clé, mais pas seulement... Afin qu'Iriscare se conforme totalement au RGPD, tous nos contrats et projets impliquant des données à caractère personnel sont analysés par la responsable de la sécurité de l'information qui en vérifie la conformité. Un travail conséquent qui a mené, en 2024, à :

- L'ajustement de 18 clauses contractuelles.
- La révision de trois protocoles et accords.
- Une analyse d'impact sur la vie privée (DPIA) pour un projet.
- 17 avis sur des questions RGPD de différents services.

Enfin, le service de sécurité de l'information a fourni des conseils juridiques sur la législation en matière de vie privée. Il rédige notamment des notes sur les aspects RGPD (base légale, finalités, analyse d'impact, demande d'avis à l'autorité de contrôle, protocole...) relatifs à certains projets d'ordonnance et/ou arrêté.

Gestion des accès

Le service sécurité de l'information a également un rôle à jouer lorsqu'il s'agit d'accéder aux applications utilisées par Iriscare. Il se charge, en effet, d'évaluer et d'approuver des demandes d'accès à des applications telles que VPN, Dolsis ou encore Portiris. En 2024, ce ne sont pas moins de 67 demandes d'accès qui ont été approuvées et 38 accès VPN qui ont été supprimés suite au départ de collaborateurs.

Une mission de sensibilisation

La protection des données personnelles passe également par la formation et la sensibilisation de nos collaborateurs. Il s'agit d'un travail essentiel qui est effectué chaque année afin d'instaurer une culture de la sécurité de l'information au sein d'Iriscare. En 2024, plusieurs sessions de formation ont été organisées, notamment :

- 7 formations pour les Data Stewards (personnes de contact RGPD au sein de nos services) auxquelles ont participé 61 collaborateurs, l'objectif étant de les former au logiciel RGPD.
- 2 sessions d'information générales sur la sécurité de l'information.

De nombreuses synergies

Le travail de la responsable de la sécurité de l'information ne se limite pas aux frontières internes. Iriscare a participé au groupe de travail NIS2, au workshop d'identification pour les entités mais également au groupe de travail sur la sécurité de l'information de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.. Ce dernier groupe de travail permet de garantir la coordination requise entre les délégués à la protection des données des différentes institutions de sécurité sociale.

Iriscare continue de s'engager pour un traitement sécurisé des données et le respect de la législation. "*Nos services comprennent de mieux en mieux l'importance de la sécurité de l'information*", déclare Agnès Wambo, responsable du service. En tant qu'organisme d'intérêt public, il s'agit d'un enjeu essentiel pour Iriscare. Nous avons à cœur de former nos collaborateurs et de contribuer à la mise en œuvre de nouvelles règles de cybersécurité.

Les services transversaux d'Iriscare, un soutien essentiel au quotidien

Le département "Services généraux" d'Iriscare soutient les collaborateurs d'Iriscare via ses quatre services : le service Facility, le service ICT, le service médiation et le service traduction.

Afin de mener à bien leurs missions, nos collaborateurs peuvent s'appuyer sur le département "Services généraux". Via ses différents services, il offre un large soutien aux différents services et départements d'Iriscare.

Le service Facility

En vue de la fusion en 2025 de deux de ses services (Poste et Scanning), dans le but d'améliorer l'organisation, d'assurer la continuité du service et d'optimiser les ressources, le service Facility a mis à profit l'année 2024 pour préparer au mieux cette transition. Dès l'été 2024, les collaborateurs du service Poste ont notamment bénéficié de formations (applications informatiques,...) en vue de la fusion. Une réflexion a également été menée pour déterminer le local le plus adapté à l'accueil du nouveau service "Poste et Scan.

En 2024, le service Facility a également coordonné la participation d'Iriscare à « [The Bike Project](#) », une initiative de mobilité de Bruxelles Environnement en collaboration avec Pro Velo.

Le service ICT

De nombreux projets de développement et d'infrastructure ont été menés par le service ICT, pour Iriscare mais également pour Vivalis. Le service ICT a ainsi travaillé sur de nombreuses applications (Portiris, Cermit, Hermes...) et sur des projets de cybersécurité dans le cadre de la loi NIS2.

Le service ICT a aussi eu beaucoup de travail en terme d'infrastructure dans le cadre du projet [Flex@Work](#). Ils participent, en effet aux travaux de rénovation en démontant l'infrastructure PC avant ceux-ci et en la réinstallant ensuite. En 2024, ils ont également procédé au renouvellement et standardisation des salles de réunion suite aux travaux de rénovation.

Le service médiation

Le service médiation gère les demandes d'information et les plaintes aussi bien en matière d'allocations familiales que dans les autres matières d'Iriscare. En 2024, ce service a reçu 1479 demandes d'informations, 400 plaintes et en a clôturé 391. A noter que, quelles que soient les compétences concernées, les plaintes clôturées peuvent comprendre des plaintes introduites les années précédentes.

Parmi ces plaintes, 233 d'entre elles concernaient les allocations familiales. En tout, 242 ont été clôturées (le cas est donc terminé) et 138 d'entre elles étaient justifiées (la demande de la personne était donc légitime). Concernant les maisons de repos (MR) et les maisons de repos et de soins (MRS), le service a reçu 115 plaintes et en a clôturé 101. Au total, 80 d'entre elles étaient justifiées. Par rapport au Centre d'Évaluation de l'Autonomie et du Handicap (CEAH), ce sont 26 plaintes qui ont été reçues, 27 qui ont été clôturées et 5 qui étaient justifiées. Pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA), 8 plaintes ont été reçues, 8 ont également été clôturées et aucune n'était justifiée. Enfin, pour les autres matières d'Iriscare, 18 plaintes ont été reçues, 13 ont été clôturées, dont 1 était justifiée.

SERVICE MÉDIATION - PLAINTES

2024 en quelques chiffres

| | |
|--------------------------|--|
| Allocations familiales : | 233 reçues - 242 clôturées - 138 justifiées |
| MR/MRS : | 115 reçues - 101 clôturées - 80 justifiées |
| CEAH | 26 reçues - 27 clôturées - 5 justifiées |
| APA : | 8 reçues - 8 clôturées - 0 justifiée |
| Autres matières : | 18 reçues - 13 clôturées - 1 justifiées |



On peut également noter que le service Médiation a traité 809 demandes d'entraide internationale. Cela comprend les demandes d'états européens pour savoir s'il y a un droit à Bruxelles en matière allocations familiales mais également les demandes d'un organisme belge afin que nous intervenions auprès d'un autre organisme pour un dossier bloqué.

Enfin, depuis le 1er septembre 2023, le service Médiation contrôle si les établissements d'enseignement qui ne sont pas reconnus par une communauté répondent aux prescrits de l'Arrêté fixant les conditions d'octroi des allocations familiales au bénéfice d'enfants qui suivent des cours ou sont engagés dans une formation. En 2024, le service Médiation a contrôlé 275 documents scolaires contre 281 en 2023.

Le service Traduction

En 2024, le Service traduction a traité 7.083 pages brutes contre 7.816 en 2023 (le nombre de pages brutes équivaut au nombre total de mots divisé par 400. Donc, 400 mots correspond à 1 page brute) . Après analyse par notre logiciel de traduction (mémoire de traduction + traduction automatique IA), il restait 5.550 pages nettes sur les 7.083 pages brutes (une page nette représente le volume de texte à traduire après déduction des répétitions, des cross-file repetitions - répétitions à travers plusieurs documents - et des correspondances avec la mémoire de traduction. Après application d'une formule, on retient alors un nombre de mots nets et, donc, un nombre de pages nettes). Cela signifie que grâce à cette technologie, notre charge de travail a pu être réduite de 21,64 %.

2.690 pages brutes sur 7.083 ont été traitées pour Vivalis, soit 37,9 % de notre charge de travail, contre 37,6 % en 2022 et 30,9 % en 2023. La part de Vivalis dans la demande fluctue donc entre 30 et 40 % de la demande totale.

Seules 227 (3,2 %) des 7.083 pages traitées ont été confiées à une agence de traduction externe. Les langues dites exotiques (toutes les combinaisons linguistiques autres que français-néerlandais ou néerlandais-français) ne représentent encore que 0,8 % de l'ensemble de la charge de traduction. En 2022, il s'agissait encore de 2,5 %.

En 2024, le service traduction a également associé un glossaire consolidé au plugin Deepl, afin de garantir que toutes les traductions automatiques que les traducteurs d'Iriscare traitent tiennent compte autant que possible de la terminologie que nous utilisons au sein de la Commission communautaire commune. Depuis 5 ans, le service traduction utilise une technologie d'IA ciblée. Chaque texte à traduire est comparé à une mémoire de traduction de la même combinaison linguistique. Il s'agit d'un fichier informatique partagé sur un serveur où sont stockées toutes les traductions pour Iriscare et Vivalis, afin de garantir la cohérence des traductions. Lorsque la concordance entre une phrase à traduire et notre mémoire de traduction est inférieure à 75 %, le traducteur reçoit une entrée IA sous la forme d'une traduction automatique par le plugin spécialisé DeepL. Ainsi, ils combinent l'expertise et les années d'expérience de leurs traducteurs diplômés avec l'assistance d'une IA à la pointe de la technologie pour une qualité et une rapidité optimales.

Le service Facility, le service ICT, le service médiation et le service traduction travaillent au quotidien pour les collaborateurs d'Iriscare et leur soutien permet aux différents services et départements de travailler dans les meilleures conditions.

Un service juridique centralisé pour un soutien ciblé de nos services

L'année 2024 a été une année importante pour notre service juridique qui a connu une véritable refonte. Celui-ci a été centralisé et est désormais constitué de quatre cellules spécialisées afin d'offrir un soutien ciblé aux différents services d'Iriscare.

Iriscare a décidé de centraliser autant que possible l'expertise juridique dans un seul service. Ainsi, en 2024, les juristes du service RH et du service Litiges ont quitté leurs services d'origine pour rejoindre le service juridique. Celui-ci est désormais composé de quatre cellules : la cellule Famille, la cellule Santé et Aide aux personnes, la cellule RH et la cellule Litiges. Cette centralisation de l'expertise juridique permet d'améliorer la collaboration et d'offrir un soutien ciblé aux départements et services d'Iriscare.

La cellule Famille

En ce qui concerne les allocations familiales, la cellule a travaillé sur la rédaction de projets d'accord de coopération entre les différentes entités. Un contrat entre entités fédérées a également été finalisé en 2024 dans le cadre du maintien temporaire des outils informatiques en matière d'allocations familiales (nécessaires, notamment, à l'examen du droit aux allocations familiales et au contrôle). La cellule a aussi apporté son aide et son expertise pour répondre à de nombreuses questions posées par différents interlocuteurs internes ou externes.

Du côté des milieux d'accueil pour enfants, la cellule a contribué par ses avis à l'élaboration de l'ordonnance du 21 mars 2024 modifiant l'ordonnance du 23 mars 2017 portant sur l'organisation des milieux d'accueil pour enfants.

La cellule Santé et Aide aux personnes

En 2024, le service juridique a entrepris une réforme ambitieuse pour améliorer la reconnaissance et la formation des chiens d'assistance. Cette initiative vise à garantir que les associations et instructeurs respectent des normes élevées, offrant ainsi un soutien essentiel aux personnes en situation de handicap. Cette réforme sera poursuivie en 2025.

En ce qui concerne la politique des aînés, la cellule Santé et Aide aux personnes a également révisé, avec le Service Soutien stratégique, les modalités d'[admission des personnes de moins de 60 ans dans les maisons de repos et de soins](#) (MRS) et fourni un soutien essentiel au service Institutions d'aide et de soins d'Iriscare dans le cadre de la récupération des places agréées inoccupées des MRS ainsi que dans de nombreux domaines liés à la réforme du secteur des établissements pour aînés.

La cellule a également apporté son expertise dans d'autres domaines tels que les services actifs en matière de réduction des risques liés aux usages de drogues, les conventions de revalidation, l'allocation pour l'aide aux personnes âgées, les aides à la mobilité, les services d'aide à domicile ou encore les centres et services pour personnes handicapées.

La cellule RH

De son côté, un projet de modification du statut des stagiaires et fonctionnaires d'Iriscare a été mené afin d'optimiser la gestion du personnel. Une réforme qui a plusieurs objectifs, notamment une gestion efficace et efficiente du personnel, une harmonisation avec les autres administrations publiques bruxelloises et le renforcement de l'attractivité d'Iriscare en tant qu'employeur.

La cellule Litiges

Du côté du traitement des litiges, pour les allocations familiales, l'année 2024 s'est terminée avec 297 dossiers ouverts et la cellule Litiges a clôturé 59 dossiers dont 14 dossiers au second semestre 2024.

Pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA), l'année 2024 s'est terminée avec 15 dossiers ouverts et la cellule Litiges a clôturé 9 dossiers qui ont fait l'objet d'un jugement définitif.

Enfin, en ce qui concerne le domaine de la santé et de l'aide aux personnes, l'année 2024 s'est terminée avec 62 dossiers ouverts et la cellule Litiges a clôturé 4 dossiers.

En parallèle des missions de ses différentes cellules, le service juridique d'Iriscare a réalisé un travail important concernant Irispedia. Le portail de la documentation juridique d'Iriscare a été totalement réorganisé et amélioré afin d'être plus convivial.

Leur travail ne s'arrête pas là. De nombreux projets initiés en 2024 continueront en 2025. Le service juridique continuera à offrir un soutien essentiel aux différents services d'Iriscare.

Un environnement de travail durable et inspirant pour nos collaborateurs.

Le bien-être au travail est crucial , tant sur le plan professionnel que pour la santé des collaborateurs. Iriscare en est bien conscient et s'engage à créer un environnement positif pour ses équipes.

Les employeurs jouent un rôle essentiel non seulement en ce qui concerne la santé de leurs collaborateurs, mais aussi pour leur épanouissement sur leur lieu de travail. Iriscare entreprend un certain nombre d'actions concrètes pour promouvoir le bien-être de ses collaborateurs

Des moments conviviaux

Afin de favoriser la cohésion et la convivialité au sein d'Iriscare et à améliorer les contacts entre les différents services, le Service communication a organisé une fête du personnel, un barbecue et s'est également occupé de la distribution d'un cadeau de fin d'année. De son côté, le service social a pour sa part organisé la journée familiale, la semaine saine, la fête de Saint-Nicolas.

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).

La prévention et la sécurité au travail

Iriscare, via son conseiller interne en prévention, veille à garantir la sécurité au travail et la santé de tous ses collaborateurs, mais aussi une meilleure intégration de chacun dans son environnement professionnel (ergonomie, embellissement des lieux de travail, etc.).

Afin de garantir la sécurité au travail, Iriscare définit une politique de prévention et met au point une gestion dynamique des risques liés aux activités de l'institution. On retrouve alors un plan global de prévention qui couvre une période de cinq ans mais, également, un plan d'action annuel.

Les autres projets

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

Flex@Work : une nouvelle façon de travailler (ensemble)

Iriscare et Vivalis ont initié le projet Flex@Work, inspiré par les changements survenus dans la façon de travailler 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 des collaborateurs. 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 collaborateurs ne sont plus liés à un poste de travail fixe. Ils peuvent choisir parmi différentes zones de travail en fonction de leur activité du jour. Les espaces de travail flexibles, tels que les bureaux paysagers, les salles de réunion et les bulles de concentration, offrent un espace propice à la productivité et au changement. En outre, les bureaux sont dotés d'équipements modernes tels que des outils de réunion améliorés, des espaces de travail silencieux et des coffee corners à chaque étage.

Outre le réaménagement des postes de travail, Flex@Work encourage l'équilibre entre le télétravail et le travail au bureau. Les collaborateurs 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'à la fin de 2026. Lors du lancement du projet, plusieurs sessions d'information ont été organisées pour expliquer la philosophie générale du projet. Des sessions d'information spécifiques par étage ont également eu lieu afin de répondre aux questions des collaborateurs concernant leur environnement de travail. Tout au long de la période de rénovation, nous tenons les collaborateurs informés via la rubrique « Flex@Work » sur l'intranet et ceux-ci peuvent poser leurs questions à l'équipe de projet via une adresse électronique dédiée.

Les 6^e et 7^e étages ont déjà été rénovés en 2024 et sont actuellement utilisés. Les deux étages disposent de leur propre coffee corner offrant suffisamment d'espace pour y manger à midi. Chaque étage disposera à l'avenir de son propre coffee corner. Cet espace est également équipé d'écrans sur lesquels les collaborateurs peuvent retrouver des informations publiées sur l'intranet.

Cinq audits effectués au sein d'Iriscare en 2024

Depuis 2023, Iriscare dispose d'un service d'audit interne et d'un Comité d'audit. Si les premières années étaient dédiées à la mise en place de celui-ci, l'année 2024 marque la poursuite des audits (ndlr : le premier audit ayant été réalisé en 2023). En tout, 5 audits ont été effectués en interne par notre service.

Iriscare s'est doté d'un service d'audit interne. L'objectif ? « *Nous essayons de limiter les risques au sein de l'organisation* », explique Chaima Taheri, l'une des deux collaboratrices du service. Le service d'audit a donc pour mission d'évaluer le fonctionnement de l'organisation ainsi que les processus des différents services et, évidemment, pallier aux difficultés qui sont identifiées.

Cinq audits en 2024

L'année 2022 a été dédiée au projet de construction du service de l'audit interne et du Comité d'audit interne. De quoi commencer l'année 2024 sur de bonnes bases. Nos collaborateurs du Service d'audit, bien qu'encore en formation avec des consultants, disposent déjà de tous les outils nécessaires pour accomplir leur mission. Ainsi, le Service d'audit a pu entamer sa mission en 2024, réalisant pas moins de cinq audits au sein des différents services d'Iriscare. Dans la foulée, les rapports ont été présentés au Comité d'audit.

En route pour 2025

Après avoir remis son rapport d'audit, le travail de l'auditeur est loin d'être terminé. « *Nous faisons ensuite le suivi des actions réalisées par les services suite à nos recommandations* », explique Chaima Taheri. « *Le suivi des audits réalisés en 2024 se fait donc en 2025.* »

Naturellement, l'année 2025 verra également la réalisation de plusieurs audits puisque le service a prévu d'en réaliser trois. Un planning soigneusement élaboré afin de garantir des audits précis et pertinents.

La durabilité au cœur des préoccupations d'Iriscare

Iriscare franchit à nouveau des étapes importantes en matière de durabilité en 2024 avec des initiatives autour de la rénovation des lieux de travail, de l'efficacité énergétique, de la mobilité et de la gestion des déchets. Le nouveau concept de travail flexible offre un environnement de travail moderne et efficace, tandis que des mesures énergétiques intelligentes telles que l'éclairage LED et les robinets thermostatiques contribuent à une consommation réduite. La participation à des programmes régionaux et à des projets de mobilité tels que 'The Bike Project' renforce l'engagement écologique d'Iriscare. Grâce à ces initiatives, l'organisation contribue au label écodynamique et fait de la durabilité une priorité pour un avenir plus vert.

En 2024, Iriscare a encore réalisé des avancées significatives en matière de durabilité. Grâce à diverses initiatives en matière de rénovation des lieux de travail, d'économie d'énergie, de mobilité et de gestion des déchets, Iriscare renforce son rôle en tant qu'organisation soucieuse de l'environnement. Voici un résumé des principales réalisations pour 2024.

Travail flex et flexdesk : modernisation des lieux de travail

Dans le cadre du projet de rénovation « Flex@Work », plusieurs étages du bâtiment ont été entièrement rénovés. Le nouveau système flexdesk remplace les places de bureau désignées par des postes de travail flexibles qui peuvent être facilement réservés via l'intranet. Des casiers personnels permettent à chacun de ranger ses affaires en toute sécurité. Ce projet souligne l'engagement d'Iriscare en faveur d'un environnement de travail moderne, durable et efficace.

Efficacité énergétique : éclairage et chauffage

- **Éclairage** : Dans les étages rénovés, l'éclairage a été entièrement remplacé par des lampes LED économes en énergie. Celles-ci sont reliées au système innovant DALI, qui permet de contrôler l'éclairage par programmation.
- **Chauffage** : Pour optimiser davantage la consommation d'énergie, des vannes électrothermiques ont été installées sur les radiateurs des cinquième et sixième étages. Ces vannes sont reliées au système de gestion du bâtiment, ce qui permet d'obtenir un chauffage plus efficace et de réduire la consommation d'énergie inutile.

Programme régional « Optiris »

Iriscare a rejoint le programme régional « Optiris - Durabilité » en 2024, piloté par Bruxelles Environnement. Lors d'une réunion de lancement en septembre, plusieurs domaines d'action ont été déterminés, notamment la gestion de l'énergie, le tri des déchets et les adjudications publiques durables. Avec l'aide de consultants spécialisés, un plan pluriannuel de développement durable est en cours d'élaboration.

Mobilité : participation à « The Bike Project »

En 2024, Iriscare a participé à « The Bike Project », une initiative de mobilité de Bruxelles Environnement en collaboration avec Pro Velo. Les collaborateurs ont eu l'occasion de tester différents types de vélos (vélos électriques, vélos-cargos, vélos pliants,...) pendant trois semaines. Des itinéraires cyclables touristiques ont également été partagés et des vélos de service pouvaient être réservés pour de courts trajets. Des formations pour débutants ont permis à 10 collaborateurs d'apprendre à faire du vélo dans la circulation en toute sécurité.

Label écodynamique : une preuve de durabilité

Les initiatives ci-dessus contribuent aux bonnes pratiques du label écodynamique. Iriscare utilise ce label chaque année comme cadre pour intégrer davantage la durabilité dans les services et les pratiques de gestion des bâtiments. Le label souligne qu'Iriscare s'efforce consciemment de minimiser son impact sur l'environnement.

Importance de la durabilité

Pour Iriscare, le label écodynamique n'est pas seulement une reconnaissance, mais aussi une motivation pour faire de la durabilité une priorité et la maintenir. Il montre que l'organisation assume sa responsabilité envers l'environnement et contribue à un avenir plus vert.

Avec ces résultats, Iriscare poursuit son engagement en faveur d'une société plus durable et d'une organisation plus efficace.

Famiris

Famiris a payé 427 millions € d'allocations familiales en 2024

En 2024, la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales a payé des allocations à 65.117 familles bruxelloises et 122.524 enfants. Au total, Famiris a versé 427 millions € d'allocations familiales.

En 2024, Famiris a rempli sa mission avec succès afin de soutenir les familles qui lui font confiance.

FAMIRIS EN 2024 C'EST....



427 million € d'allocations familiales payées



841.265 paiements effectués



65.117 familles et **122.524** enfants



5.332 allocations de naissance payées



51,55% enfants qui touchent un supplément social

427 millions € pour 122.524 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 2024, ce sont 427 millions € d'allocations familiales qui ont été versées à 65.117 familles bruxelloises et 122.524 enfants par Famiris. Pour ce faire, 841.265 paiements ont été effectués.

Allocation de naissance

Pour la naissance de leur enfant, les familles bruxelloises ont droit à une prime unique : l'allocation de naissance. En 2024, ce sont 5.332 primes de de naissance qui ont été payées par Famiris.

Supplément social

En plus des allocations familiales de base, les familles bruxelloises peuvent avoir droit à un supplément social si le revenu cadastral et le revenu de votre ménage sont inférieurs à un certain montant. En 2024, parmi les 122.524 enfants ayant perçu des allocations familiales de Famiris, 51,55 % ont également bénéficié d'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 d'1 milliard € versés à Bruxelles

En 2024, la Région de Bruxelles-Capitale a payé 1.055.302.130,47 € d'allocations familiales à plus de 300.000 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, 1.055.302.130,46 € d'allocations familiales ont été versées pour plus de 300.000 enfants en 2024. 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

2024 en quelques chiffres

| 1.055.302.130,47 €
| 308.815 enfants (12/2024)

Chiffres en date du 02 mai 2025



Caractéristiques socio-démographiques

Quel est le profil des enfants bénéficiaires d'allocations familiales à Bruxelles ? En décembre 2024, on dénombrait 81.165 enfants issus d'une famille monoparentale et 227.369 d'une famille non monoparentale. Parmi eux, on retrouve 49,79% de filles et 50,19% de garçons. La majorité de ces enfants sont domiciliés à Bruxelles-Ville (48.435 enfants), Anderlecht (38.388 enfants) et Schaerbeek (33.975 enfants).

135.721 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 2024, 308.815 enfants ont bénéficié d'allocations familiales. Parmi eux, 130.037 enfants ont également bénéficié d'un supplément social (soit 42,11% de l'ensemble des enfants bénéficiaires à Bruxelles). Il s'agit des suppléments sociaux provisoires qui seront fixés définitivement d'ici deux ans avec les données fiscales.

SUPPLÉMENTS SOCIAUX À BRUXELLES

2024 en quelques chiffres

- | **130.037** enfants
- | Soit **42,11%** des enfants bénéficiaires à Bruxelles

Chiffres en date du 02 mai 2025



8.611 enfants bénéficient d'un supplément pour une affection

Les enfants souffrant d'une affection ou d'une maladie peuvent recevoir un supplément. Ce supplément s'ajoute aux allocations familiales de base et aux autres suppléments éventuels (par exemple, les suppléments sociaux). Le montant de ce supplément dépend de la gravité de l'impact de l'affection. En décembre 2024, on comptait 8.611 enfants recevant un supplément pour une affection (soit 2,79% des enfants bénéficiant d'allocations familiales à Bruxelles). Il s'agit en majorité d'enfants âgés de 6 à 11 ans (3.170 enfants) ou âgé de 12 à 17 ans (3.163 enfants). Ces chiffres provisoires ne prennent pas en compte les évaluations rétroactives.

Un supplément pour 6.321 orphelins

Un supplément peut également être versé pour les enfants orphelins. Cela concerne les enfants qui ont perdu un parent ou les deux parents. En décembre 2024, 6.275 enfants (soit 2,03% des enfants bénéficiant d'allocations familiales à Bruxelles) ont reçu ce supplément, dont 117 enfants ayant perdu leurs deux parents.

Les chiffres présentés dans cet article sont datés du 2 mai 2025 mais leur évolution peut être suivie directement sur notre [portail statistique](#). Vous y trouverez également de nombreuses informations supplémentaires offrant un aperçu détaillé des allocations familiales à Bruxelles.

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

Pour Iriscare, l'année 2024 marque la troisième année d'activité du Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap bruxellois. En tout, 8.982 nouvelles demandes ont été introduites, soit un total de 22.627 demandes depuis son existence.

Le 1er janvier 2022, le Centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap (CEAH) ouvrait officiellement ses portes au sein d'Iriscare. Depuis son existence, 22.627 demandes ont été introduites.

2024 en chiffres

En 2024, troisième année d'existence du CEAH, 8.982 demandes ont été introduites. Cela comprend 5.035 demandes pour les allocations familiales majorées et 3.947 demandes pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA).

Au total, il y a eu 8.421 décisions (4.295 pour les demandes concernant les allocations familiales et 4.126 pour les demandes concernant l'APA).

En tout, ce ne sont pas moins de 3.473 rendez-vous et consultations qui ont eu lieu au centre médical.

CENTRE D'ÉVALUATION DE L'AUTONOMIE ET DU HANDICAP

En 2024...

| **8.982** nouvelles demandes

| **8.421** décisions

| **3.473** rendez-vous effectifs



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.

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

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

En 2024, Iriscare a reçu 4.498 demandes d'allocation d'aide aux personnes âgées. Au total, ce sont 35,4 millions € qui ont été versés.

Depuis le 1er janvier 2021, Iriscare est l'organisme public bruxellois compétent pour l'octroi de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées qui résident à Bruxelles. Cette allocation est accordée aux aînés de plus de 65 ans, en perte d'autonomie et dont les ressources financières sont limitées.

En 2024, Iriscare s'est occupé, pour la quatrième année, de l'octroi de l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA).

35,4 millions € versés en 2024

En 2024, on compte 4.498 demandes reçues dont 948 via formulaire papier. Au total, 102.084 paiements ont été effectués et 35,4 millions € ont été versés.

ALLOCATIONS D'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES

2024 en quelques chiffres

- | 35,4 millions € versés
- | 102.084 paiements effectués
- | 4.498 demandes dont 948 via papier
- | 8.596 dossiers actif (au 31 décembre 2024)
- | 9.015 appels
- | 1.155 visites à l'accueil



Notre accueil a aussi comptabilisé 1.155 visites et pas moins de 9.015 appels ont été passés au numéro 0800/35499. Enfin, ce sont 8.596 dossiers qui étaient actifs en date du 31 décembre 2024.

La plateforme mylriscare lancée 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.

Iriscare rembourse les aides individuelles depuis le 1^{er} janvier 2024

Depuis le 1^{er} janvier 2024, Iriscare intervient dans l'achat des aides individuelles à l'inclusion à destination des personnes en situation de handicap.

Si Iriscare **était déjà compétent pour les aides à la mobilité**, il a ajouté une nouvelle corde à son arc. Depuis 2024, Iriscare octroie également, via les organismes assureurs bruxellois, les aides individuelles à l'inclusion à destination des personnes en situation de handicap.

Qu'est-ce qu'une aide individuelle à l'inclusion ?

Il s'agit d'une intervention financière dans l'achat d'aides matérielles afin de soutenir les personnes en situation de handicap dans leur vie quotidienne. Cela peut être pour des barrettes brailles, un lit médicalisé, le remboursement d'aménagements immobiliers ou encore pour du matériel spécifique afin de faciliter et accroître l'autonomie de la personne en situation de handicap.

Qu'en est-il pour les citoyens ?

Depuis le 1^{er} janvier 2024, les citoyens peuvent introduire une demande auprès de leur mutualité ou de la CAAMI (Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité).

Ces interventions s'adressent aux personnes dont le handicap est survenu avant l'âge de 65 ans et domiciliées en région bruxelloise. Les interventions demandées doivent avoir pour objectif d'accroître l'autonomie de la personne.

6320 European Disability Card envoyées automatiquement en 2024

Iriscare est fier de souligner son engagement envers la European Disability Card (EDC). Cette initiative européenne vise à promouvoir l'inclusion et la mobilité des personnes en situation de handicap. La Belgique est l'un des initiateurs de ce projet et montre, par son implication active dans celui-ci, son engagement pour l'égalité des chances et l'accessibilité.

La Commission communautaire commune (Cocom) et Iriscare participent activement au projet de la European Disability Card (EDC) depuis 2024. Cette année, pas moins de 6320 cartes ont été envoyées automatiquement, soulignant l'importance majeure de cette étape vers une plus grande inclusion.

Qu'est-ce que la European Disability Card ?

Il s'agit d'une carte gratuite qui offre aux utilisateurs des avantages spécifiques dans les secteurs de la culture, du sport et des loisirs. La carte est actuellement reconnue dans sept autres États membres de l'UE : en Italie, en Slovénie, en Finlande, à Chypre, en Estonie, à Malte et en Roumanie. Grâce à l'EDC, les Belges titulaires d'une carte peuvent, par exemple, bénéficier des mêmes avantages que les résidents du pays d'accueil lors de leurs vacances à l'étranger. L'Union européenne s'efforce d'étendre l'utilisation de l'EDC à tous les États membres d'ici 2027, comme le prévoit la directive européenne.

Le rôle d'Iriscare en Région bruxelloise

Iriscare est le point de contact privilégié pour la protection sociale en Région bruxelloise. Depuis 2024, la carte est envoyée automatiquement lors de chaque nouvelle reconnaissance dans le cadre d'un examen du droit aux allocations familiales majorées ou à l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA). Les personnes bénéficiant d'allocations familiales majorées ou de l'APA et reconnues avant 2024 peuvent, si elles le souhaitent, demander l'EDC directement auprès d'Iriscare. Ceci peut se faire très facilement via le site d'Iriscare.

Avantages de l'EDC

La European Disability Card offre un large éventail d'avantages :

Avantages culturels : Entrée gratuite ou à tarif réduit dans les musées, théâtres et autres institutions culturelles.

Soutien sportif et récréatif : Accès à des établissements et services adaptés lors d'événements sportifs et d'activités récréatives.

Harmonisation au sein de l'UE : Les Belges titulaires d'une carte bénéficient des mêmes avantages à l'étranger que les titulaires de cartes du pays d'accueil.

L'avenir de l'inclusion en Europe

Avec la European Disability Card, l'Union européenne fait un pas important vers l'harmonisation et l'inclusion. En s'impliquant dès le départ dans ce projet, la Belgique montre l'importance qu'elle accorde à l'égalité des chances et à l'accessibilité. Iriscare travaille en étroite collaboration avec d'autres partenaires afin d'accroître l'impact de cette carte et d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

Naissance de handicap.brussels : un portail unique pour les personnes en situation de handicap

En 2021, Iriscare et la COCOF lancent une étude afin de mieux cerner les besoins des personnes en situation de handicap à Bruxelles. Le résultat ? En 2024, handicap.brussels voit le jour, un portail bilingue centralisant toutes les informations et services disponibles pour les citoyens bruxellois en situation de handicap.

Revenons brièvement quelques années en arrière. En 2021, Iriscare cofinance une étude pour afin de mieux cerner les besoins des personnes en situation de handicap. En collaboration avec la COCOF, Iriscare réalise entre 2021 et 2022 un cadastre du secteur du handicap. L'objectif est clair : recenser tous les services disponibles à Bruxelles pour les personnes en situation de handicap et évaluer leurs besoins. Parmi les conclusions, il apparaît nécessaire de créer un site unique regroupant toutes les informations sur les aides existantes à Bruxelles. Ce sont les prémices du site handicap.brussels.

Collaboration avec la COCOF

L'idée fait ensuite son chemin. Iriscare prend part à de nombreuses réunions avec la COCOF afin de concrétiser le projet et, en tant qu'organisme bicommunautaire, prend en charge le financement de la traduction afin d'en faire un site bilingue.

En 2024, handicap.brussels est officiellement lancé. Via ce portail, Iriscare et la COCOF proposent une source d'informations unique et centralisée sur le handicap à Bruxelles. Destiné en priorité aux personnes en situation de handicap et à leurs proches, ce site répertorie toute l'offre d'aides et de services disponibles en Région bruxelloise. Organisé en douze thématiques qui couvrent la grande majorité des besoins d'une personne tout au long de sa vie, ce site est conçu pour être la première étape dans la recherche d'informations.

Et pour la suite...

Dès 2024, Iriscare et la COCOF ont débuté des discussions avec la Commission communautaire flamande (VGC) et celles-ci continueront en 2025. L'objectif de ces échanges est d'ajouter également sur le site les services de la VGC à destination des personnes en situation de handicap. Cela permettrait de mettre à disposition, sur le portail handicap.brussels, une offre réellement complète pour les citoyens bruxellois.

Ce ne sont pas les seules améliorations qui sont envisagées. À terme, l'objectif est que le site propose des traductions complètes en langage facile à lire et comprendre (FALC) et en langue des signes.

Ce portail reflète l'engagement indéfectible d'Iriscare à améliorer le bien-être et l'accessibilité des services pour tous. Iriscare s'efforce chaque jour de transformer le quotidien des personnes en situation de handicap et de rendre leur vie plus facile et plus inclusive.

Etablissements de soins

La réforme du secteur des aînés est entrée en vigueur à Bruxelles

Après un long travail de la part de nos équipes, le nouvel arrêté fixant les normes d'agrément pour les établissements pour aînés a été adopté début 2024 et est entré en vigueur en septembre de la même année. Une réforme essentielle qui vise essentiellement à améliorer la qualité de vie et de soins des aînés au sein des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS)

La réforme du secteur des aînés a connu plusieurs étapes importantes en 2024. Cela commence dès le début de l'année puisque le nouvel arrêté révisant les normes d'agrément que les établissements pour aînés doivent respecter a été adopté par le Collège réuni le 18 janvier 2024 et publié au moniteur le 19 février 2024. Et ce, avant de rentrer en vigueur le 1^{er} septembre 2024. Cet arrêté est le résultat d'un vaste processus de concertation avec les fédérations professionnelles des maisons de repos, organismes assureurs, représentants des bénéficiaires, experts, et représentants des organisations syndicales. Il fait partie d'une réforme plus globale du secteur des établissements pour aînés qui a débuté avec une [révision de l'Ordonnance du 24 avril 2008](#).

Une meilleure qualité de vie et de soins

Le nouvel arrêté implique une révision des normes pour tous les établissements pour aînés. Toutefois, il vise essentiellement à améliorer la qualité de vie et de soins des aînés au sein des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS). Pour cela, l'arrêté poursuit deux objectifs:

- Soutenir la transformation des MR et MRS en véritables lieux de vie pour les aînés
- Soutenir la transformation des MR et MRS en lieu de travail attractif et porteur de sens pour les membres du personnel

La réforme initiée par Iriscare vise donc 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.

It takes a village

Afin d'atteindre ces objectifs, Iriscare met un point d'honneur à accompagner les MR et MRS pour les aider à mettre en œuvre les nouvelles normes d'agrément. C'est ainsi qu'est né le projet "It takes a village". Iriscare a fait appel à la Fondation Roi Baudouin pour le développer. Il s'agit d'un dispositif de soutien aux MR et MRS pour les accompagner au changement de culture que peuvent susciter les nouvelles normes au sein de leur établissement. Les MR et MRS peuvent s'inscrire sur la plateforme « It takes a village » afin de bénéficier de coachings, formations, interventions, outils, et échanges de bonnes pratiques proposés par des organismes ressources sur une série de thématiques, en fonction de leurs besoins et souhaits. Ce dispositif est soutenu financièrement par Iriscare, et donc gratuit pour les MR et MRS. La plateforme est disponible depuis le 1^{er} avril 2024.

D'autres mesures d'accompagnement

En plus de cette plateforme, Iriscare propose d'autres dispositifs d'accompagnement aux établissements bruxellois. Cela passe, notamment par des webinaires ou via la mise à disposition d'un vademecum expliquant comment appliquer les normes et comment elles seront contrôlées.

Il était fondamental de repenser et de faire évoluer la manière dont on accompagne nos aînés en maisons de repos. C'est pourquoi Iriscare s'est engagé dans une réforme profonde du secteur avec, pour objectif, l'amélioration du bien-être des aînés mais également des professionnels y travaillant.

Un rapport sur les prix journaliers dans les établissements pour personnes âgées

En avril 2024, Iriscare a publié sur son site un rapport sur les prix journaliers dans les établissements pour personnes âgées. Celui-ci permet une comparaison des prix pratiqués par ces établissements à Bruxelles.

Comparer les prix des différents établissements pour personnes âgées (maisons de repos, centres de jour et résidences-services) sur le territoire bruxellois ? C'est possible, de façon simple et transparente. Iriscare a publié sur son site un rapport permettant de comparer les prix de 211 établissements, dont 119 maisons de repos. Les données de ce rapport sont mises à jour mensuellement et proviennent des différents établissements eux-mêmes.

Quels montants ?

Les montants figurant dans ce rapport sont les prix journaliers moyens pondérés par établissement. Pour les maisons de repos, il s'agit du prix moyen pondéré par jour et par personne, pour une chambre individuelle ou une chambre double. Il s'agit du prix moyen : donc, si un établissement dispose de 90 chambres à 100 EUR et de 10 chambres à 25 EUR, le prix de 100 EUR pèsera plus que celui de 25 EUR.

Quels montants ne figurent pas dans le rapport ?

Ces prix ne tiennent pas compte des réductions ou des promotions qui peuvent être accordées à de nouveaux résidents. Les suppléments que les établissements peuvent facturer ne sont pas non plus inclus dans ces prix. Par exemple, les établissements peuvent facturer un supplément pour le coût d'un animal de compagnie dans la chambre, d'une animation en dehors de l'établissement, d'aliments spéciaux en dehors des repas à la demande d'un résident, etc.

Comment consulter ce rapport ?

Consultable, dans un premier temps, sur le site d'Iriscare, ce rapport est désormais disponible sur notre nouveau site dédié aux statistiques.

Finalisation de la réforme des centres de réadaptation fonctionnelle ambulatoire

Parmi les projets sur lesquels a travaillé intensivement Iriscare en 2024, on retrouve la réforme des centres de réadaptation ambulatoire. Nos équipes ont finalisé la révision des conventions des centres de réadaptation ambulatoire qui, dans la foulée, changent de nom pour devenir les centres de réadaptation fonctionnelle ambulatoire. L'objectif de cette réforme : simplifier le quotidien de ces centres et offrir une prise en charge plus globale des patients.

La révision des conventions des centres de réadaptation fonctionnelle ambulatoire (CRFA) a nécessité un travail de longue haleine pour les collaborateurs d'Iriscare. En plus de permettre une meilleure prise en charge des patients, cette réforme vise une stabilisation financière, une simplification des démarches administratives, et un renforcement de l'autonomie des centres. Ce travail était nécessaire afin de répondre au quotidien et à la réalité de terrains des centres, mais aussi pour améliorer la prise en soin des patients.

Une meilleure prise en charge

Une prise en charge améliorée repose sur une qualité des soins renforcée, une approche plus globale du patient, une continuité des soins sans interruption dans la prise en charge et une allocation des ressources prioritairement vers les patients qui ont le plus de répercussions liées à leurs troubles. Cela sera désormais rendu possible notamment par la mise en place de projets thérapeutiques, par la refonte des groupes cibles, par l'instauration d'une nouvelle procédure de prise en charge et par la suppression du nombre limite de prestations par patient. La révision des conventions permet dorénavant d'adapter l'offre de soins aux besoins des patients et de les suivre aussi longtemps que nécessaire dans le respect de la limite d'âge propre à chaque groupe cible.

Un nouveau mode de financement des centres

Parmi les modifications clés qui ressortent de cette réforme, on retrouve un nouveau mode de financement mensuel pour les CRFA. Chaque patient bénéficie d'un paiement forfaitaire mensuel, et ce quel que soit le nombre et la nature des prestations reçues. Avant cette date, le paiement se faisait pour chaque prestation.

Ce nouveau système permet de répondre à de nombreuses difficultés que rencontraient les centres, notamment concernant la prise en charge du patient. Le nouveau mode de financement permet une prise en charge plus globale en couvrant des actes et des séances qui n'étaient pas finançables avant. Cela facilite autant la prise en charge du patient que la gestion administrative.

Une simplification administrative

En plus d'être avantageux pour les patients, ce nouveau système est également favorable pour les centres concernés. Il représente une véritable simplification administrative. Il est important pour Iriscare, en tant qu'organisme public, de faciliter et limiter les démarches administratives de ses partenaires.

Un renforcement de l'autonomie des centres

Une convention élaborée en collaboration étroite avec les centres de réadaptation, offre un cadre structurant tout en laissant une marge de souplesse. Elle garantit aux professionnels la liberté d'évaluer les besoins de leurs patients et d'ajuster leur offre de soins en conséquence.

Qu'est-ce qu'un CRFA ?

Les centres de réadaptation fonctionnelle ambulatoire proposent un accueil spécialisé et multidisciplinaire. Ils s'occupent de personnes présentant des troubles du développement, un handicap auditif, des troubles de la parole (laryngectomie, glossotomie, fente labio-palatine), des lésions cérébrales, des troubles du comportement, etc. Ces centres s'occupent surtout des enfants, mais des adultes peuvent aussi s'adresser à certains d'entre eux. Pour les adultes, les pathologies traitées sont les troubles de la parole, les troubles de l'ouïe et le suivi relatif aux implants cochléaires.

La révision des conventions des centres de réadaptation fonctionnelle ambulatoire marque une étape importante dans l'amélioration des soins et de l'accompagnement des patients. Cette réforme permet de répondre plus efficacement aux besoins des patients et de garantir une continuité des soins. Iriscare continue de s'engager pour offrir des services de qualité et adaptés aux réalités du terrain, tout en facilitant le travail des professionnels de santé.

653 lits inoccupés récupérés dans les maisons de repos bruxelloises

La nouvelle réforme du secteur des aînés s'accompagne de différentes mesures. Parmi celles-ci, un mécanisme de récupération de places excédentaires, inoccupées, s'applique désormais aux maisons de repos et maison de repos et de soins. Le premier exercice a eu lieu en 2024 et a permis la récupération de 653 lits dans 74 maisons de repos bruxelloises.

En 2024, un premier exercice de [récupération des lits inoccupés](#) en maisons de repos et maisons de repos et de soins a eu lieu. Celui-ci fait suite à la réforme du secteur des aînés qui est entrée en vigueur en 2024.

En quoi cela consiste ?

Le 15 avril de chaque année, 50 % du nombre moyen de places agréées non occupées pendant la période de référence expire automatiquement. Le premier exercice de l'expiration de l'agrément, en date du 15 avril 2024, se base sur la période de référence qui s'étend du 1^e juillet 2022 au 30 juin 2023.

Pour la période de référence, le dernier trimestre T4 de 2023 est pris en compte. Concrètement: si, au cours du dernier trimestre (T4) de 2024, le nombre moyen de places inoccupées est inférieur au nombre de places pour lesquelles l'expiration de l'agrément devrait être déterminée sur la base des données de la période de référence, l'expiration ne porte alors que sur le nombre moyen de places inoccupées au cours du dernier trimestre (T4) de l'année 2023(et non sur 50 % de celles-ci).

A l'issue de l'application du mécanisme de récupération, tout établissement doit pouvoir conserver :

- 5% de sa capacité totale en places inoccupées (arrondi à la hausse), avec un minimum de 3 places agréées inoccupées.
- S'il s'agit de places MRS, 25 places MRS peuvent être maintenues, quelle que soit leur occupation, puisqu'une MRS est tenue d'exploiter au moins 25 places MRS.

653 places récupérées

Suite à ce premier exercice qui a eu lieu en 2024 et après la procédure de recours interne et recalcul suite à la modification du nombre de jours facturés, un total de 653 lits inoccupés ont été récupérés dans 74 maisons de repos bruxelloises.

RÉCUPÉRATION DE LITS INOCCUPÉS

En 2024...

- | 74 maisons de repos
avec une expiration de 653 places agréées
- | 45 maisons de repos
sans expiration de places agréées



Cette récupération des places excédentaires contribuera à long terme à un financement équilibré des services d'aide et de soins pour aînés à Bruxelles, en contrôlant l'évolution de l'offre de soins tout en garantissant des services de qualité accessibles aux aînés.

Iriscare soutient le handisport et les athlètes paralympiques

En septembre 2024, Muriel Quinet, fonctionnaire dirigeante adjointe, a représenté Iriscare à Paris lors d'un événement qui s'est déroulé dans le cadre des Jeux Paralympiques 2024. « Un jour aux jeux » rassemblait des acteurs bruxellois du handisport afin de soutenir les athlètes paralympiques belges.

Début septembre, Paris a vécu au rythme des Jeux Paralympiques. Un événement qui a offert sans conteste une visibilité au handisport et, plus largement, au handicap. A son niveau, Iriscare a pu participer à cet événement sportif grâce à un projet novateur né d'une collaboration unique entre le Paralympic Team Belgium et la Région de Bruxelles-Capitale.

Leur projet ? Rassembler les acteurs principaux du handisport bruxellois et célébrer l'inclusion et l'excellence sportive tout en supportant les athlètes du Paralympic Team Belgium. En tant qu'organisation clé dans le secteur du handicap à Bruxelles, Iriscare a été convié à participer à cette expérience unique.

Le 4 septembre, Muriel Quinet, fonctionnaire dirigeante adjointe d'Iriscare, a donc pris la route de Paris accompagnée de plusieurs associations francophones (LHF, CTR/ASCTR, White Star Athletic Club, Royal ALPA, PICO's CUP, IRSA et l'influenceuse Sarah Talbi) et néerlandophones (VGC, 't Vosje vzw, FriS – Friends & Scream United vzw et Boas vzw).

Iriscare et le handisport

Au quotidien, Iriscare travaille avec différents acteurs bruxellois actifs dans le secteur du handicap. Parmi les projets soutenus par notre organisme, on retrouve le Projet SAPA-Reha, regroupant deux ASBL (ASCTR et Cap sur le Sport). Un projet subsidié à hauteur de 120.000 € par an pour le financement de deux coachs sportifs dans le cadre du traitement de révalidation de personnes handicapées.

Un projet qui était également bien représenté à Paris puisque Muriel Quinet était accompagnée de Marine Maire (kiné et coach sportif pour le Centre de Traumatologie et de Réadaptation - CTR, financé par Iriscare) ainsi que de Lucien et Abdullah, tous deux bénéficiaires du programme de réadaptation par le sport. Cela comprend 3 séances minimum par semaine dans leur plan de soins mais également la préparation à la pratique d'un sport à leur sortie du centre via la mise en lien avec des club sportifs. « *Le bénéfice est à la fois physique et mental* », se réjouit Muriel Quinet.

A Bruxelles, comme à Paris, Iriscare soutient le handisport et œuvre au quotidien pour répondre aux besoins des Bruxellois en situation de handicap.

Iriscare finance la coordination du réseau bruxellois des référents pour la démence

Depuis septembre 2024, la coordination du réseau bruxellois des référent(e)s pour la démence est financée par Iriscare.

Le réseau bruxellois des référent(e)s pour la démence, composé d'une quarantaine de membres actifs, joue un rôle vital dans le soutien et la croissance professionnelle de ses membres. Ce réseau se réunit quatre fois par an et constitue un espace d'entraide et d'échanges de bonnes pratiques, favorisant le développement mutuel et la motivation des participants, qui sont de plus en plus nombreux. Ce réseau était animé et coordonné de manière bénévole. Ce n'est plus le cas depuis septembre 2024, puisque la coordination du réseau bruxellois des référent(e)s pour la démence est financée par Iriscare. Ce financement est octroyé à l'asbl Infor-Homes, qui accueille la coordinatrice (anciennement bénévole) dans son équipe.

Le rôle de la coordinatrice

La coordinatrice du réseau a plusieurs missions. Elle organise au moins quatre réunions annuelles du réseau. Elle réalise également des sessions individuelles de soutien et d'accompagnement pour les référent(e)s. Elle adopte une démarche proactive pour se tenir informée du développement des pratiques et connaissances en matière d'accompagnement et de soins des personnes qui présentent une démence ou de troubles cognitifs majeurs, de leur entourage et du personnel de l'établissement. Enfin, elle partage les résultats de cette veille avec les référent(e)s.

Qu'est-ce qu'un référent pour démence ?

Les référent(e)s pour la démence jouent un rôle crucial dans les maisons de repos et de soins (MRS), offrant un soutien spécialisé aux aînés atteints de troubles cognitifs majeurs, à leur entourage, ainsi qu'au personnel et à la direction des établissements.

Par leur travail, les référent(e)s pour la démence favorisent non seulement la bonification de la qualité de vie des aînés atteints de troubles cognitifs majeurs, mais ils contribuent également à l'amélioration de la qualité de vie au travail du personnel des MRS.

Deux réseaux pour la qualité des soins et le bien-être dans les maisons de repos bruxelloises

En 2022, Iriscare lance deux réseaux: le réseau bruxellois des médecins coordinateurs et conseillers (MCC) et le réseau d'infirmiers en chef des maisons de repos et maisons de repos et de soins. Après plus de deux ans d'activité, ces réseaux jouent toujours un rôle essentiel pour maintenir un contact régulier avec le terrain.

En 2024, le réseau d'infirmiers en chef et le réseau de médecins coordinateurs et conseillers/médecins référents ont joué un rôle clé dans les maisons de repos et les maisons de repos et de soins bruxelloises agréées par Iriscare. Ces réseaux encouragent la collaboration et l'échange de bonnes pratiques entre professionnels de la santé, dans le but d'optimiser la qualité des soins et le bien-être des résidents.

Lancement des réseaux

Le réseau de médecins coordinateurs et conseillers/médecins référents est né suite à la crise du coronavirus et a été officiellement lancé en 2022. Ces médecins jouent un rôle important dans l'organisation d'activités de formation et de concertation multidisciplinaire, avec une attention particulière pour la prévention, les soins palliatifs et la gestion des infections. En 2022 également, le réseau des infirmiers en chef a vu le jour afin de servir de plateforme d'échange et de collaboration entre les infirmiers en chef des maisons de repos bruxelloises.

Activités et collaboration

Les deux réseaux ont organisé plusieurs réunions en 2024 sur des thèmes variés tels que la gestion des médicaments, les pratiques infirmières, les normes d'agrément et la nutrition dans les maisons de repos. Les sessions ont réuni des professionnels et ont offert un espace de réflexion et de partage des connaissances. En outre, une collaboration a été établie avec plusieurs partenaires, dont la Fédération des associations de médecins généralistes de Bruxelles (FAMGB), le Brusselse Huisartsenkring (BHAK) et [pharmacy.brussels](https://www.pharmacy.brussels).

Thèmes clés en 2024

Plusieurs thèmes clés ont rythmés l'année des deux réseaux :

- **Nouvelles normes d'agrément** : La nouvelle réglementation a été expliquée et discutée avec les infirmiers en chef et les médecins, et un soutien a également été fourni par le biais d'un [vademecum](#).
- **Fin de vie et éthique** : Une attention particulière a été accordée au rôle des fiches de liaison pour les situations d'urgence et aux aspects éthiques de l'euthanasie en cas de démence.
- **Malnutrition chez les aînés** : Une session spéciale a souligné l'importance de la nutrition dans les maisons de repos, en mettant l'accent sur la prévention et la mise en œuvre des nouvelles normes.

L'année 2024 a été marquée par une collaboration renforcée et un partage de connaissances dans le domaine des soins aux aînés à Bruxelles. Avec un nouveau duo à la tête du réseau des infirmiers en chef et la poursuite de la collaboration avec la FAMGB pour le réseau des médecins coordinateurs conseillers, 2025 continuera à se concentrer sur le soutien aux professionnels de la santé et la promotion de la qualité des soins et du bien-être des aînés.

GATE : une réponse sociale et sanitaire face à la consommation de drogue à Bruxelles

La région de Bruxelles-Capitale connaît un nombre grandissant de consommation de drogue à ciel ouvert. Pour y faire face, la ville de Bruxelles a ouvert « GATE » une salle de consommation à moindre risque (SCMR) en mai 2022. En 2024, il est l'heure de faire le point. C'est pourquoi l'asbl GATE-Transit a publié son [rapport d'activité 2022-2023](#).

A Bruxelles, Iriscare est compétent pour l'agrément, en ce compris les missions d'inspection et de contrôle, ainsi que pour le subventionnement des services actifs en matière de réduction des risques liés aux usages de drogues. C'est en mai 2022 qu'ouvre la première salle de consommation à moindre risques (SCMR) bruxelloise : GATE.

Ce lieu d'accueil et de soins offre aux personnes souffrant d'assuétudes et en situation de grande précarité (souvent sans domicile fixe) un espace supervisé, encadré par une équipe de professionnels de la santé, du social et par un agent de sécurité.

En 2024, l'asbl GATE-Transit fait le point et publie un [rapport d'activité](#) pour les deux premières années d'existence de « Gate ».

Des résultats probants

Depuis son ouverture, « GATE » a accueilli 972 personnes différentes, la majorité provient directement des quartiers les plus proches (70%). Ce dispositif répond prioritairement à un besoin local, sachant que les bénéficiaires ne sont pas prêts à se déplacer au-delà d'un certain périmètre une fois qu'ils se sont procuré leur produit. Parmi les objectifs, on retrouve la réduction de l'usage de drogue dans l'espace public. Et les résultats sont là : plus de 7 bénéficiaires sur 10 déclarent que si ce dispositif n'existait pas ils n'auraient pas d'autre alternative que de consommer en rue. Sur la période analysée, plus de 12 000 actes de consommation dans l'espace public ont pu être évités grâce au dispositif !

Au-delà de la pacification de l'espace public et de la diminution du risque lié à l'usage de drogue, la SCMR permet une entrée dans une trajectoire de soins pour les personnes qui autrement n'y ont plus accès en raison de leurs situations de vie. Ce n'est pas seulement un lieu de consommation supervisée, c'est surtout un dispositif intégré où il est possible de voir un médecin, de faire le point sur la situation sociale, administrative des personnes tout en les guidant dans les démarches indispensables à la perspective d'un retour à une vie plus stable. Près de 60% des personnes prises en charge dans la salle de consommation à moindre risque ont fréquenté l'espace de consultation (permanence médicale, infirmerie, service social). Enfin « GATE » est un lieu de socialisation, de création de lien. Il favorise l'action communautaire, la participation du public à des ateliers, des petits jobs et la mise en lien avec d'autres services de santé.

Une salle de consommation à moindre risque est un maillon essentiel de la chaîne de soutien aux personnes les plus vulnérables. Afin de répondre de manière cohérente et efficace à la problématique de la consommation de drogue, la salle doit s'intégrer dans un cadre global et travailler en complémentarité avec d'autres dispositifs.

Iriscare poursuit le financement de deux lieux de lien

En 2024, Iriscare a poursuivi le financement des lieux de lien, des espaces essentiels pour les personnes atteintes de troubles mentaux. Ces projets visent à faciliter la transition entre les centres de réhabilitation fonctionnelle et le retour à domicile, tout en luttant contre l'isolement social.

Face aux résultats positifs et à la nécessité de proposer de tels endroits à Bruxelles, Iriscare a poursuivi le financement de deux lieux de liens à Bruxelles en 2024. Ces espaces permettent aux personnes ayant des problèmes de santé mentale de se rencontrer et de faire la transition entre les centres de réhabilitation fonctionnelle et leur retour à domicile. Ils jouent un rôle crucial en évitant les ré-hospitalisations et en maintenant un lien social essentiel pour prévenir les rechutes et la souffrance due à la solitude.

Depuis juillet 2022, Iriscare finance deux lieux de lien : Le Fabulus et L'Entr'Act. Bien que différents, ces deux projets ont démontré leur importance et leur utilité.

Le Fabulus

Le Fabulus, situé à Woluwe-Saint-Lambert et lié au centre de réhabilitation fonctionnel "Le Gué", est un café culturel qui offre une véritable ouverture sur le quartier. Accessible à tous, il permet aux personnes atteintes de troubles mentaux de travailler bénévolement, favorisant ainsi leur réinsertion sociale.

Ce café réalise un travail important de déstigmatisation de la santé mentale grâce à la mixité sociale, culturelle et générationnelle de son public. Il a pour ambition de sortir les personnes atteintes de troubles mentaux de l'isolement social et mental provoqué par la maladie et de les accueillir hors du système de santé. Il veut également leur permettre d'acquérir de la confiance en soi par l'expérimentation et la découverte de nouvelles compétences pour trouver sa place dans la société.

L'Entr'Act

De son côté, L'Entr'Act, à Schaerbeek et lié aux centres de réhabilitation fonctionnel "Le Wops" et "L'Orée", est un lieu de rencontre ouvert le week-end. Bien qu'il soit fréquenté principalement par les patients des porteurs de projet, il reste ouvert à toute personne souhaitant briser son isolement et maintenir ou améliorer son état psychique.

Les objectifs de ce lieu de lien sont multiples. Il veut permettre aux patients de rester en mouvement mais également de maintenir et développer les habiletés sociales acquises tout au long de leur séjour dans les centres de réhabilitation fonctionnelle. L'Entr'Act a aussi pour objectif de réduire le risque de dégradation de l'état de la personne, le risque de rechute et le recours aux soins hospitaliers et extrahospitaliers. En tant que lieu d'échange et de convivialité, il vise également à maintenir ou à tisser du lien social.

Reconnaissant la nécessité de tels lieux, Iriscare a maintenu le financement de ces deux projets en 2024. En 2025, les subsides facultatifs ont également été reconduits, avec pour objectif à long terme de pérenniser leur financement. Cette décision met en évidence l'importance de ces lieux de lien dans le soutien aux personnes atteintes de troubles mentaux et leur réinsertion sociale. Pour Iriscare, il est essentiel de soutenir ces espaces et de tout mettre en œuvre pour briser l'isolement social et la stigmatisation qui entoure la santé mentale.