OFFICE BICOMMUNAUTAIRE DE LA SANTÉ, DE L'AIDE AUX PERSONNES ET DES PRESTATIONS FAMILIALES DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE (Iriscare)

Objectifs du Mandataire A4 Directeur-chef de service Opérations

Iriscare, un nouvel organisme d'intérêt public de la Commission communautaire commune, fait face à plusieurs défis concernant la réalisation de la protection sociale de et pour tous les Bruxellois.

Maintenant que le fonctionnaire dirigeant et son adjoint ont été désignés, le Collège réuni souhaite d'urgence lancer la sélection du mandataire A4 Directeur-chef de service Opérations et fixer leurs objectifs stratégiques, dont certains objectifs plus opérationnels sont déjà connus. Ensuite, ceux-ci serviront de base au plan de gestion que chaque mandataire A4 soumettra, dans les six mois après son entrée en fonction, pour information au Comité général de gestion (CGG) et au Collège réuni (CR) pour approbation.

Objectif 1 - Préparer, conseiller et évaluer la politique concernant sa direction

- Collaborer à la rédaction du contrat de gestion d'Iriscare, et en particulier pour sa direction, qui dresse une vision claire à moyen-long terme et fournit une orientation univoque concernant les réalisations attendues pour tous les services, en ce compris l'élaboration d'indicateurs smart et des tableaux de bord afin de suivre cette exécution ;
- Élaborer un plan opérationnel annuel pour la direction et par service, en concertation avec les chefs de service concernés, fixant pour ceux-ci des objectifs précis, et réaliser un suivi de ce plan opérationnel ;
- Exécuter correctement le contrat de gestion, les missions légales et réglementaires, les décisions du Collège réuni et des organes de gestion concernés pour sa direction (Conseil de gestion des prestations familiales ;
- Formuler des propositions permettant d'instaurer une politique de simplification administrative et déterminer sur cette base un pourcentage de réduction des charges administratives ;
- Déterminer quels centres de connaissance centraliseront les diverses données utiles à terme (statistiques, analyses des besoins, enquêtes de satisfaction, etc.) afin de contribuer à la préparation des lignes politiques publiques et des synergies possibles à cet effet ;
- Élaborer et organiser le paiement de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) ;
- Rédiger sa partie de la note d'évaluation annuelle relative à la politique menée, destinée au CGG et au CR ;
- Rédiger sa partie du rapport d'activité annuel.

Objectif 2 - Qualité du service offert au citoyen

Iriscare est au service du public. Dans cette optique, la gestion des dossiers doit se faire d'une manière qualitative, précise et soignée que l'on est en droit d'attendre d'une administration moderne et efficace. À cet effet, les projets suivants seront lancés :

- Analyse systématique des procédures et des flux administratifs sur le plan de l'accès à l'information, de la vitesse de réaction et de la transparence de l'administration, dans l'optique de l'amélioration et de l'automatisation maximale du service offert aux utilisateurs, citoyens, associations et tous les autres acteurs externes qui font appel à Iriscare ;
- Élaboration avec les autres mandataires, les partenaires coopérants et éventuellement d'autres institutions bruxelloises d'une charte de l'utilisateur de la protection sociale bruxelloise afin de sensibiliser le citoyen et de l'informer au sujet de ses droits et obligations vis-à-vis des matières gérées par Iriscare ;
- Contribuer à la réflexion sur la simplification administrative et les adaptations de l'application informatique de paiement de la caisse d'allocations familiales Famiris ;
- Accueil convivial et traitement identique de tous les clients de Famiris ; ce qui se traduit par :
    - Un traitement identique en matière de gestion des dossiers ;
    - Une enquête de satisfaction biennale auprès des clients de Famiris, la caisse d'allocations familiales publique bruxelloise ainsi qu'une enquête de satisfaction biennale des clients de l'accueil des visiteurs de Famiris ;
    - Communication externe ciblée.

Objectif 3 - Contrôle

Iriscare est chargé, d'une part, de l'agrément et/ou du financement des établissements de soins, qui doivent offrir un service correct au citoyen, et, d'autre part, de la gestion et du paiement des interventions financières au citoyen.

La Direction Opérations est responsable de la réalisation d'un système de contrôle interne dont la performance est mesurée en externe aux résultats du contrôle de qualité du service de la caisse d'allocations familiales publique Famiris par le service Familles d'Iriscare.

Objectif 4 - Qualité de l'organisation interne

Cet objectif concerne l'optimisation de la gestion des moyens, la qualité de l'organisation et la communication interne.

L'évaluation et l'affectation des moyens doivent être adaptées à l'évolution des missions et alignées sur la structure et le développement d'Iriscare, compte tenu notamment des dates de reprise effectives et du développement systématique des compétences :

- Concevoir et participer à l'introduction de nouvelles méthodes de travail, à une communication proactive, à une communication interne performante,… ;
- Collaborer à la rédaction du plan de personnel d'Iriscare, à la politique RH et de la diversité et à leur réalisation loyale ;

- Coacher, former et appliquer une culture d’évaluation sérieuse pour le personnel de sa direction ;
- Collaborer au développement d’un conseil de direction et d’un comité de direction performants ;
- Collaborer au développement de la digitalisation d'Iriscare et à une politique IT performante.